محيط العطالنطي

مذكرات بيروقراطي بالنيابة





زياد بن عبدالله الدريس

محيط العطالنطي

مذكرات بيروقراطي بالنيابة

زياد بن عبد الله الدريس


محيط العطلنطي
مذكرات بيروقراطي بالنيابة

المؤلف

زياد بن عبدالله الدريس . من مواليد مدينة الرياض عام ١٣٨٢هـ - ١٩٦٣م ، حاصل على البكالوريوس من كلية العلوم بجامعة الملك سعود بالرياض عام ١٤٠٦هـ ، عمل مساعد أبحاث بمستشفى الملك فيصل التخصصي ، ثم أخصائي مختبر بوزارة الصحة ، وحالياً رئيس تحرير مجلة المعرفة .

الرسومات

للفنان فيصل المشاري

الطبعة الأولى

١٤٢٠هـ - ١٩٩٩م

طبع في المطبعة العصرية ـ لبنان

بسم الله الرحمن الرحيم

قانون القيادة

« إني أريد رجلاً إذا كان في القوم وليس أميرهم كان كأنه أميرهم ، وإذا كان أميرهم كان كأنه واحد منهم » .

عمر بن الخطاب

إهداء

إلى :

سعادة المدير العام   الموقر

امير المؤمنين الخليفة : عمر بن الخطاب (رضي الله عنه)

المحتويات

توطئة

توطئة

إذا كانت العرب تقول : ليس من رأى كمن سمع ..

فإنه يمكن تحوير هذه المقولة - بيروقراطياً - لتصبح : ليس من «رعى» كمن «سبع» !

فالذي يسعى للقيام بدور الراعي الذي يريد أن يقود من حوله إلى الأمان ، ليس كالذي يسعى للقيام بدور السبع الذي يريد أن يفترس كل من حوله ، وتنطبق هذه المقارنة في التوصيف الوظيفي على القطيع الإنساني كما هي منطبقة على القطيع الآخر !

هذا الكتيب يسرد حكايات قيادية ، بعضها يندرج ضمن فطرة الرعيِ (القيادة) .. بينما يندرج بعضها الآخر ضمن غريزة التسبُّع (التسلّط) .

****

أما حكاية الكتاب نفسه ، فقد كتبته كاملاً بعد انتهاء التجربة البيروقراطية الموسومة في هذه الحكايات ، وقد تعمدت إخفاء الموقع الذي خضت فيه هذه التجربة ، حتى تكون دلالاتها أشمل وأعم من حيّزها الضّيق . لكنني قمت بنشر هذا الكتاب من قبل في سلسلة حلقات متوالية في صحيفة «الجزيرة» السعودية . وقد أكبرت شجاعة رئيس تحريرها آنذاك الأستاذ محمد أباحسين في نشرها ، رغم أن نشرها لا يستحق تلك الشجاعة التي قد تخطر على بال القارئ ، لكنني اعتبرتها كذلك حين فوجئت بأن هناك من يعتذر عن نشرها لصراحتها ، فتلبستني حينها حالة من البطولة لم أكن قد هيأت نفسي لها ، فلم يكن في خاطري عند كتابة هذه المذكرات أنني سأكون بطلاً وكاتباً مناضلاً .. لكنه الإعلام الذي يشتهي أحياناً أن يصنع من الجبناء أبطالاً .. ومن الأبطال جبناء !

****

أما لماذا «محيط العط لنطي» ؟

فهو مجرد توظيف لسعة المحيط إياه وعمقه ، حيث يتشابه ذلك

مع السعة المهلكة والعمق المغرق للمحيط الإداري ، القائم في معظم ممارساته على مبدأ «الشرط أربعون» .. الموجزة في النحت التشبيهي لعبارة «عط .. لنطي» ، ومن لا يعطي لا يُعطى !

****

الذي أفهمه من معنى «توطئة» أنها ليست سرداً لمجمل مضامين الكتاب ، بل توطيء ماقبل النص للقارئ كي لا يدخل المعمعة وهو لا يدري أي حربٍ من حروب الكلام سيخوض .. وأي حرف من حروفها سيصارعُ !

لكنني قبل أن أبتعد عن الطريق ينبغي أن أذكر أمراً قد لا يفطن له القارئ ، وهو أنني أزعم بأنه قد شاركني تأليف هذا الكتاب الفنان فيصل المشاري عبر رسوماته الصامتة / الناطقة المتناثرة بين ثنايا الحكايات .

****

آمل أن يجد القارئ في هذا الكتاب ما يستحق التفكير .. لا ما يستحق البطولة ، فحاجتنا تتفاقم للتفكير .. دون مزاحمة من التفكير العضلي ! . ■

زياد

مدخل



مدخل

الحديث عن البيروقراطية والعوائق والتسهيلات في السلوك الإداري للمنشأة حديث سهل ويسير للواقفين أمام المكاتب .. لكنه صعب ومنغّص لأولئك الجالسين خلف المكاتب !

الكل يتحدث عن البيروقراطية والتخلف الإداري حينما يغادر «عرشه» ويصطف أمام عروش الآخرين .. لكنه ما إن ينتهي من قضاء حوائجه في تلك المنشأة المجاورة ، ويعود إلى منشأته ويجلس على عرشه حتى يخلع رداء الليونة والتجاوز من - اللاممكن إلى الممكن - والوعي الذي كان يتزيّا به في مهمته الشخصية ، ويلبس رداء الأسد الذي لا يشق له تعميم أو قرار . هكذا ينقلب بيروقراطياً كاسراً ، اللوائح والأنظمة لديه فوق الجميع .. والجميع تحتها ! التجاوز من اللاممكن إلى الممكن في منشأته ضرب من الفوضى والخيال ،

والوعي في مفهومه - الصارم - هو الوعي بتفاصيل اللوائح وجزيئات الأنظمة وذرات التعاميم والقرارات المتورمة !

والوباء البيروقراطي خطورته تكمن في قدرته الفائقة على الإصابة بالعدوى ، وبالتالي شلّ الحركة والجدوى في المنشآت الوطنية الواحدة تلو الأخرى .

وتكون الإصابة بهذا الوباء حادة عندما يتغلغل فيروسه العنيد في المنشآت والمؤسسات التي تخدم الجماهير في الجوانب الضرورية - لا الكمالية - والمتمثلة بشكل رئيس في قطاعي «الصحة» و «التعليم» ، وهما القطاعان اللذان لا يمكن الزعم باكتمال البنية الأساسية للوطن - أي وطن - قبل اكتمالهما وشموخهما في رأس هرم الخدمات المبذولة للشعب .

ولو استقصينا الحملات الانتخابية في الدول الديموقراطية لوجدنا أن الأوراق الرابحة التي يتلاعب بها الناخبون أمام الجماهير تنحصر غالباً في ورقتي : الصحة والتعليم .

ومن المؤلم أن هاتين المؤسستين هما في الغالب أكثر المؤسسات إصابة بهذا الوباء، ولعل مرد ذلك هو كثرة المستفيدين

من خدماتهما مقارنة بالمؤسسات الأخرى، وبالتالي كثرة العاملين فيهما أيضاً ، حيث إن تكدّس العمالة هو الوسط الحيوي الذي ينتعش فيه فيروس البيروقراطية الممرضة ، كما أشار إلى ذلك عالم الإدارة السويدي كيرت نيكول Nicol بقوله : «إن مردود أي جهاز بيروقراطي ينقص مع ازدياد العناصر العاملة فيه، بل إن هذا المردود قد يتلاشى ويصبح سلبياً إذا زاد عدد العناصر زيادة كبيرة» ، حيث إن تضخم العمالة في المنشأة سيؤدي إلى تضخم الخطوات الإجرائية لدورة العمل دون الحاجة إلى تلك الإجراءات الفائضة إلا في تبرير التضخم العمالي ودرء البطالة المشيّدة داخل المنشأة .

ومن هنا تأتي صعوبة مهمة القائمين على مؤسستي الصحة والتعليم بالذات في السعي نحو مكافحة هذا الوباء وتعقيم جميع الأعضاء والأطراف المصابة به ، في سبيل توفير مؤسسة صحية خالية من الأمراض ، وبالتالي قادرة على القيام بأعبائها الجسيمة دون خور أو هزال . ■

المأزق


فيصل المشاري

المأزق

«محرم ١٤١٦هـ»

مررت خلال هذا الشهر بنزوة قرائية ، صرفتني تجاه قراءات متخصصة في التنظير الإداري والبيروقراطية وسبل الإصلاح الإداري والعوائق والموانع التي تحول دون اقتلاع شجرة التخلف الإداري الضاربة جذورها في تربة بعض المؤسسات الوطنية العامة !

وكان أكثر المتزعجين والمتضررين من هذه النزوة هو مديرنا الموقر ، الذي كان يمثل بالنسبة لي نهاراً لما قرأته بالليل .. وضوءاً لما قرأته في ظلام التنظير !

كان «سعد» يتحامل على نفسه بالصمت ، ويهز رأسه بالقبول لتلك النظريات والأساليب التي كنت أنثرها - بوعي أو بدونه -

كلما لاح أمام ناظري عائق أو منغص إداري من المدير أو إليه .

كان يخيل إليّ أن تجاوز أي مأزق إداري لا يتطلب سوى قراءة صفحة أو صفحتين من تلك الكتب الأفلاطونية .. ثم جرعة أو جرعتين من الفيتامينات الصوتية ، فيتحطم ذلك المأزق تماماً كما يحطم كينغ كونغ ناطحات السحاب !

الآن أدركت أنني كنت أفتح تلك الكتب وأتجول بين حقول (النظريات والحلول) حيث الأزهار والأريج الفوّاح بالفأل المتناهي .. وأنني كنت أتجنب التجوال في حقول (العوائق والموانع) حيث الأشواك ورائحة الدم والعرق والمشقة !

الآن فقط .. أدركت هذا المأزق الذي وقعت فيه ، حين ثأر سعد من ضجيجي وطوباويتي ، حيث كتب إلى الإدارة العامة بتكليفي (مديراً بالنيابة) لحين عودته من إجازته الطويلة ! ■

العاصفة



العاصفة

«١٩ صفر ١٤١٦هـ»

اليوم أول أيام العاصفة ، حيث العصف بجميع ما اكتنزته من نظريات ومقولات إدارية على محك التطبيق وسيف المواجهة مع الواقع !

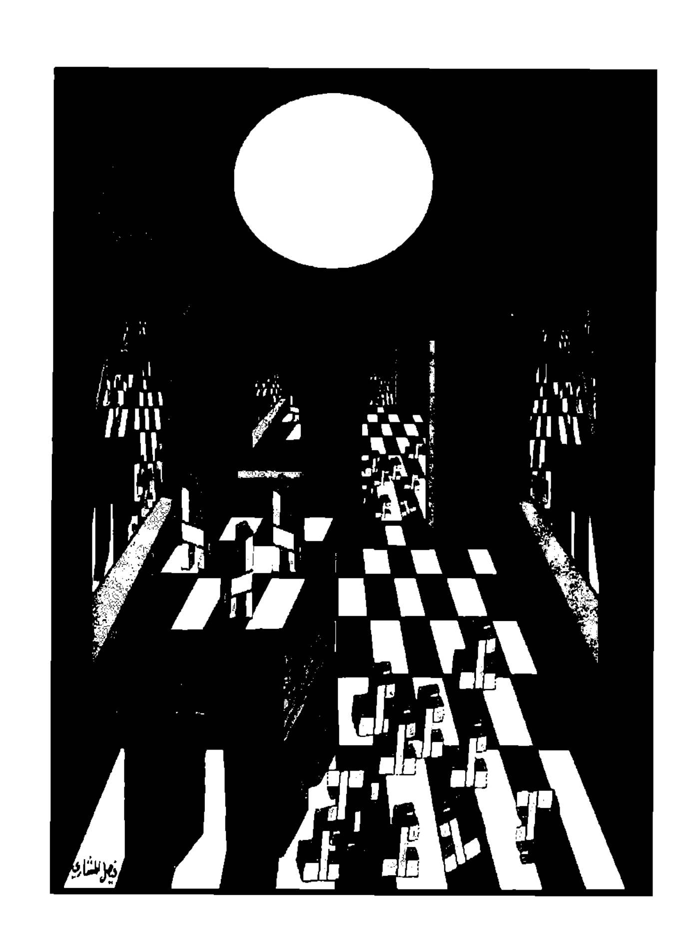
كنت لطيفاً جداً .. وديعاً جداً - في هذا اليوم - ، لا أكاد أضم أشداقي لحظة واحدة من فرط الابتسامة المزمنة مدى الدوام أمام الموظفين والمراجعين .

كنت أرى أن عرض هذه الابتسامة بهذا السخاء ليس أمراً عسيراً . أليس يرى علماء النفس أن لكل نفس رصيداً من الفرح اليومي ، ورصيداً من الحزن اليومي الذي يستنفده الإنسان خلال

الأربع والعشرين ساعة يوميًا . لا بأس سأستنفد كل رصيدي من الفرح والابتسامة خلال ساعات الدوام فقط ، سأجعلها كلها من نصيب زملائي الموظفين وإخواني المراجعين .. أما البيت والأهل فسأجيّر لهم ما تبقى من الأرصدة الأخرى !

كنت أنظر إلى نفسي أني ملاك .. وكان الآخرون - المتمرسون في البيروقراطية - ينظرون إليَّ أني ملاك مؤقت !! ■

اشتدي أزمة..


فيصل المشاري

اشتدّي أزمة..

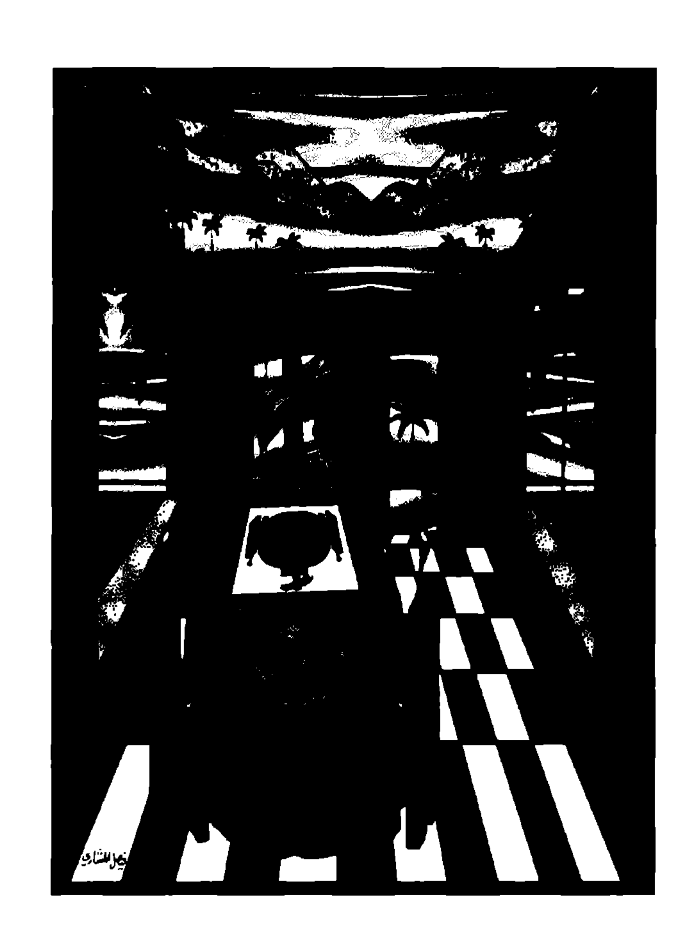
«٢٠/ ٢/ ١٤١٦هـ»

اليوم ثاني أيام العاصفة ..

أشداقي بدأت تتعب قليلاً ! .. أحسست أن قوة الشخصية «تجمد» عند الابتسامة «الباردة» .. و«تذوب» عند الابتسامة «الحارة» ، رأيت الحزم يختبئ خلف التقطيبة !

بدأت المياه تأخذ مجاريها المألوفة .. واشتدت العاصفة . ■

المعاملة المحمضة



المعاملة المحمضة

«٢١/ ٢/ ١٤١٦هـ»

دخل «وليد» إلى المكتب وقد بدت عليه ملامح العجلة والقلق، كاد أن يستأذن مني قبل أن يراني من عجلته وتحفّزه نحو الخروج !

سألته : ما الخبر ؟ . قال : إن زوجته هاتفته قبل قليل لتخبره أنها على وشك الولادة كما يبدو من طَرْق الجنين المزعج لباب الحياة !

قلت له : هل استأذنت من رئيس الفنيين في قسمك ، ثم من رئيس القسم ؟ قال : لا .. كنت مستعجلاً ولم يخطر هذا ببالي ، ظننت أن الاستئذان منك يكفي في مثل هذه الظروف الطارئة .

«وليد» هذا شاب مهذب ومنتج ويحسن تقدير الآخرين ،

ولكنه لا يحسن تقدير الأنظمة والأعراف التي سار عليها الأسبقون ونحن من ورائهم سائرون !

قال وليد : الوقت يداهمني .. بل يداهم زوجتي ، وأنا لا أجد متسعاً للصعود مرة أخرى إلى القسم .

لم أجبه طلبه ، ولم ألتفت إلى استعطافه ، فصعد إلى القسم ثم عاد مسرعاً ، قال : وجدت رئيس القسم فاستأذنته ، فأبى أن يأذن لي إلا بعد علم رئيس الفنيين حتى يغطي عملي بشخص آخر ، ورئيس الفنيين «سليّم» هذا لم أجده في القسم قلت له : ابحث عنه ربما ذهب إلى قسم آخر أو المستودع لأخذ بعض اللوازم الفنية للقسم . ذهب وليد مهرولاً ، ثم غاب وقتاً ليس بالقصير وعاد بعدها يمشي الهوينى كما تمشي النفساء !!

بادرته – حتى أشعره باهتمامي ! – : هل وجدت «سليّم» ؟

أجابني : لا ، فقد ذهب إلى المستودع المركزي ، ولا حاجة إليه الآن ، فزوجتي ولدت في «مستودع» جارتنا الطيبة !

وعاد «وليد» إلى القسم بعد أن هنأته بالمولود الجديد !!

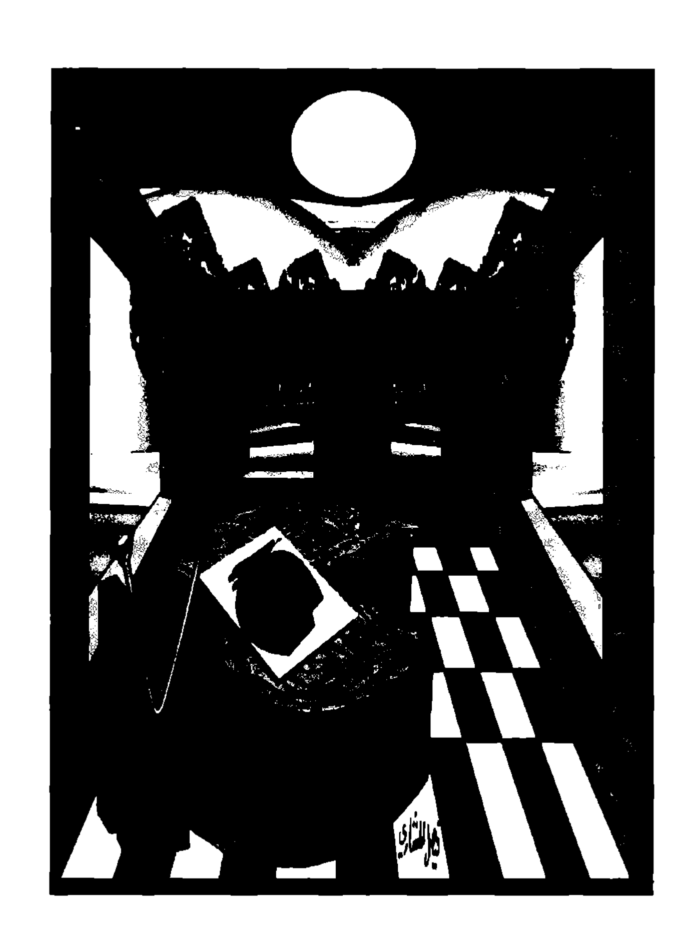
* * * *

في هذه الأثناء يرن جرس الهاتف «العائلي» في مكتبي ، ألتقط السماعة فوراً ، فإذا بزوجتي تخبرني عن رغبتها في عمل سلطة خيار باللبن مع الغداء .

أتساءل فرحاً : حسناً وما المانع ؟ ترد بقولها : اللبن الموجود لدينا قديم و «محمض» .

وضعت السماعة والتفتُّ إلى مكتبي وقد تراكمت عليه كثير من المعاملات القديمة والمؤجلة ، أتردد قليلاً ثم أنهض صوب الباب ولسان حالي يقول : معاملات محمضة .. ولا لبن محمض !! ■

ليلة القبض على « البربرية »



ليلة القبض على «البربرية» !

«٢٨/ ٢/ ١٤١٦هـ»

دخل «وليد» اليوم إلى مكتبي ، ولكن بهدوء هذه المرة ، قال لي : إن المولود الجديد قد أتم اليوم سبعة أيام ، وإنه سيقيم العقيقة الليلة ، وإنني على رأس المدعوين لتلك الوليمة . ثم قال : أريد أن أستأذنك في الخروج الآن للذهاب إلى «سوق الغنم» وقد أتممت جميع الأعراف اللازمة لذلك .. استأذنت من رئيس الفنيين فأذن لي ثم أحالني إلى رئيس القسم فأذن لي هو أيضاً ، ثم أحالني إليك لإتمام «الأعراف» بالاستئذان منك !

بادرت «وليد» فوراً بالقول : إنه لم يكن هناك داع لهذه اللفّة الطويلة ، يجب أن تشعر يا وليد أن بيننا «تلاحماً» غائراً في

«العظم» وأننا ينبغي أن نضع أيدينا مع بعض لذبح هذه الأعراف «البربرية» !

حقًا يا «وليد» .. متى يأتي الزمن الذي نمزق فيه البيروقراطية مثل تمزيقنا لخروف الليلة ؟! ■

صباح السبت يا وطني


فيصل المشاري

صباح السبت يا وطني

«٢/ ٣/ ١٤١٦هـ»

اليوم السبت - غريم العاملين ! - وحسبي أن أخبركم أنه : السبت .. وكفى ، فكيف إذا كان سبتاً صيفياً !

دخلت المكتب ، قابلني «أبو عبيّد» ببشاشته الوقورة مبادراً : صباح الخير . رددت التحية عليه - بضجر الشباب المزمن - : صباح السبت ! . ثم أخذت ورقة أبعثر فيها ضجري السبتي هكذا:

صباح السبت يا وطني ..

صباح الضيِّق والتكَّه !

صباح الـ «أثقل الأيام» ..

في الأتراح .. والزَّفة !

صباح النفس مغلقةٌ ..

بها المفتاح والضبّه !

صباح «الحَرّ» للأحرار

يشويهم كما «الكفته» !

***

صباح الخير .. يا سبتي

صباح السبت يا غيريَ ..

في المصطاف ، حيث يذوب سبتكُمُ ..

بحَرّ الأنس والمتعة !

***

صباح الحرّ يشوينا

صباح السبت يكوينا

فننسى يومنا «الجمعة» !

***

صباح الحرِّ والسبت ..

مساء الرأس منفلقاً

مساء الأنس منغلقاً

مساء الـ «فيكس» والـ «بنادول»

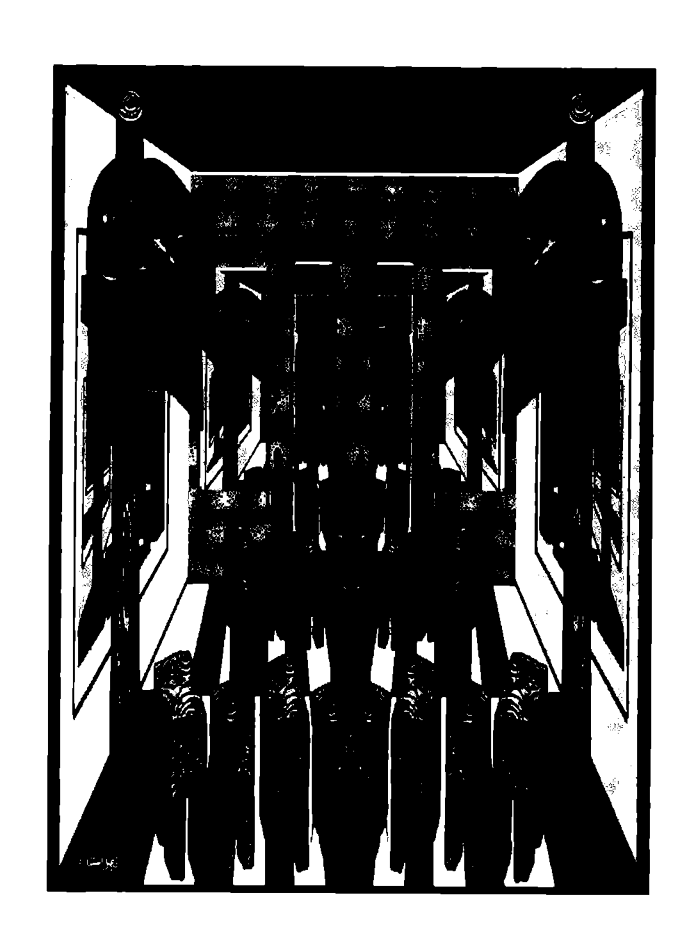
والحلتيت والمُرَّه !

***

صباح السبت يا وطني

صباح الضيِّق والتكَّه !! ■

سرطان التعاميم



سرطان التعاميم

«٣/ ٣/ ١٤١٦هـ»

اليوم الأحد ، وقد بدأت تنحسر أعراض «حمى صباح السبت» ! دخل «خالد» يحمل أوراقاً متبعثرة ومهترئة ، قال :

ـ هذه أوراق أحد المراجعين المنتظرين خارج المكتب ، يبدو أن شكواه حادة ، ويرغب في إنهاء إجراءاته بصفة عاجلة .

سألت خالداً : وهل معه تحويل رسمي ؟

ـ نعم معه تحويل ، ولكنه غير مختوم من الجهة المحولة ، ولذلك دخلت عليك بأوراقه بعد أن رفض القسم المختص قبولها ، لعلك تؤشر عليها بـ «لامانع» رأفة ورحمة بهذا المراجع المضطر .

رددت عليه فوراً :

* أتشفع يا «خالد» في لائحة من لوائح النظام !

ـ لكن ..

* لكن ماذا ؟! أنت نفسك تعلم عن آخر تعميم صدر بشأن ضوابط قبول التحاويل ، والتي أدرج من بينها مؤخراً (إلزامية ختم التحويل) .

ـ ولكنه حتماً لم يعلم بهذا التعميم الأخير ، وأرى - والرأي الأتم لسعادتكم ! - تقديراً لكبر سنه وعجزه أن يتم التجاوز له عن هذه الجزئية وتحقيق طلبه على أن يكمل إجراءات التحويل لاحقاً .

* كبر سنّه .. أو كبر قدره ، لا كبير فوق النظام ، النظام وضع لتنظيم الكبير والصغير معاً. وكلمة «التجاوز» هذه مفردة لا أطيق سماعها ، فهي بالنسبة لي تمثل خلخلة الطوبة الأولى في مؤامرة هدم البناء التنظيمي للمنشأة .

ـ ولكن الخطأ ليس خطأه ؛ بل خطأ الجهة التي حولته دون أن تختم التحويل ، فما ذنبه ؟!

* خطؤه أو خطأ غيره لا يهم ، المهم .. أين الصواب؟

عندها يئس خالد من الجدوى ، فقال :

ــ إذاً أستأذنك ، سأجعل الرجل ينتظر هنا ، وسأذهب أنا بالتحويل إلى جهته وأختمه لديهم ثم أعود ، حتى يتسنى لهذا المسكين إنهاء إجراءاته اليوم .

* طيب .. لا مانع ، رغم أن هذا العمل لم يرد في التوصيف الوظيفي لوظيفتك ! .. وأن خروجك من العمل - في حد ذاته - يُعَدُّ مخالفاً للأنظمة ، إلا أنني سأتجاوز عن ذلك انطلاقاً من تفهمي لظروف الآخرين !!

* * *

وفي المساء .. دخلت مكتبتي المنزلية أقلّب تلك الأوراق والكتب الخرافية التي كنت أعيش بين أساطيرها أحلاماً سعيدة ! وبدأت أتذكر تلك الآراء التي كنت أصوبها رصاصات طائشة حول أعناق الجالسين خلف المكاتب ، وها هي تطيش حول عنقي أنا الآن !

أتذكر حين كنت أقول : إن كثرة التعاميم والأنظمة التي

يرادف بعضها بعضاً أحياناً ، ويناقض بعضها بعضاً أحايين أخرى، يصيب المنشأة بمرض يمكن تسميته «سرطان التعاميم» ! حيث تصبح هذه التعاميم واللوائح - عند انفلات الزمام - كالخلايا السرطانية التي تتكاثر وتنتشر في أعضاء جسم المنشأة ، دون أن يكون لتكاثر هذه الخلايا منفعة وصحة ، بل على العكس تماماً، فالمكان والزمان يضيقان بها فتزاحم بعضها بعضاً ويدهس بعضها بعضاً .

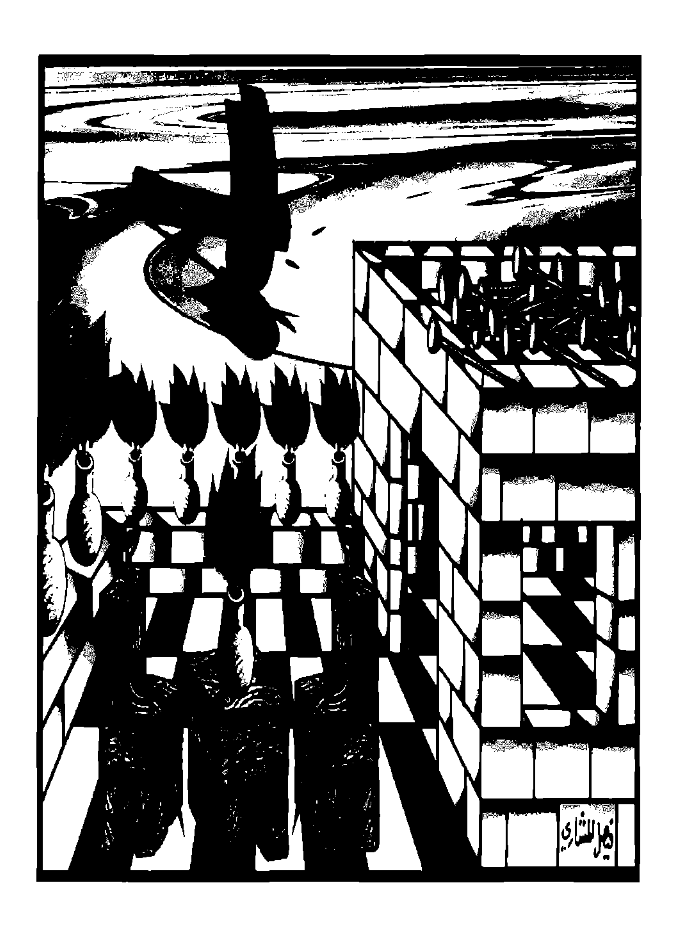
ويشخّص أحد منظري علم الإدارة (ميرتون Merton) نتيجة هذه الحالة المرضية تشخيصاً واقعياً ، فيقول : «.. والنتيجة المترتبة على ذلك بطبيعة الحال هي تراكم اللوائح والتعليمات ودخولها في أدق التفاصيل وتناقضها أحياناً ، مما يشل الحركة ، ويجعل الاهتمام منصباً على تنفيذ الأوامر الصادرة بدلاً من التركيز على تحقيق الأهداف بالمبادرات الخلاّقة» .. وتتفاقم أعراض هذا المرض حتى تغدو اللوائح والأنظمة نفسها ذريعة لتبربر الفشل هكذا : « بل كثيراً ما يكون التمسك بالقواعد وتطبيقها مجرد ذريعة يتمسك بها الموظف تجاه الإدارة أو تجاه أصحاب العلاقة ، إما لتبرير فشله في إيجاد الحلول الصحيحة خلال ممارسته لعمله ، وإما لتحقيق

أهدافه الذاتية !» (من كتاب البيروقراطية والتغيير / كمال نور الله) .

هـكذا - مسـاءً - كنت أقـول قبل أن أصـبح مـديراً .. وهكذا - صباحاً - أنا أعمل بعد أن أصبحت مديراً !

آه .. ما أبشع الكرسي والواقع !! ■

جولة تفقدية.. دسمة !



جولة تفقدية .. دسمة !

«٦/ ٣/ ١٤١٦هـ»

أمامي الآن خطاب من أحد أعيان بلدة «...» ، والذي يطلب فيه باسم أهالي البلدة أن نقوم بتوفير الخدمة المنوطة بإدارتنا في بلدتهم العزيزة عليهم ! ويذكر الأهالي شكواهم من صعوبة التنقل إلى البلدة المجاورة لهم لبلوغ تلك الخدمة خصوصاً على كبار السن والعجائز والمعذرين .

ولأن الطلبات كثيرة - كما قد يخفى على البعض - والإمكانيات قليلة - كما لم يعد خافياً على الكل ! - فقد كتبت ردًا واقعيًا على معاملتهم هكذا :

المكرم / مدير ... نيابة عن أهالي البلدة المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .... وبعد :

إشـــارة إلى «خطابكم» رقم ... وتاريخ ٦/ ٣/ ١٤١٥هـ ، (اليوم عيد ميلاد خطابهم !) ، «الموضح» فيه حاجتكم الماسة إلى إنشاء وتشغيل «...» في بلدتكم الموقرة .

نفيدكم أنه يتعذر علينا تحقيق رغبتكم في الوقت الراهن، نظراً للعجز الشديد الذي نعانيه في التجهيزات والقوى البشرية و .. و .. ، هذا بالإضافة إلى أننا نرى أن عدد المراجعين وحجم العمل لديكم لا يتطلب تشغيل قسم مستقل لكم ، بل يكتفى بالقسم الذي في البلدة المجاورة لكم .

وتقبلوا تحياتي ؛؛؛

(مدير .. بالنيابة)

بعد يومين من خطابي إليهم ، وصلني خطابهم الإلحاقي ، والمتضمن تفنيدهم لما ورد في خطابنا، وأن حجم العمل والحاجة

لديهم واضحة وملموسة ويطلبون القيام بزيارة ميدانية إلى بلدتهم للوقوف على حقيقة الأمر بأعيننا .

وبالفعل فقد قمت بتحديد اليوم الذي سنقوم فيه أنا وبعض المختصين بزيارة البلدة ومعاينة الأمر بكل تجرد وواقعية .

وبالفعل - أيضاً - فقد اتصلت هاتفياً بممثل أهالي البلدة ، وأخبرته بأننا سنقوم بزيارة تفقدية «مفاجئة» غداً بين التاسعة والتاسعة والنصف صباحاً ! وقد رجوته أن يعفيني من الحرج في أن أخبره بالموعد الدقيق لمجيئنا حتى لا تفقد زيارتنا طابعها الفجائي !!

ما إن وصلنا تلك البلدة حتى تلقفتنا أيادي الأهالي ، الكل يمد يده مصافحاً قائلاً : «اعطونا وعداً ، إما بالغداء أو العشاء» !

المهم أن يوم الزيارة التفقدية قد مضى سريعاً سريعاً ، فقد أمضينا ما يقارب النصف ساعة في موقع العمل المنوط بتلك الزيارة ، أما باقي اليوم فقد مضى في «تفاصيل» قد لا يهمكم معرفتها والإحاطة بها ؛ لأنها ليست من صلب العمل !

***

صباح اليوم .. جئت إلى المكتب متثاقلاً ، فقد نمت البارحة ليلة مليئة بالكوابيس الدسمة . كان أول عمل قمت به هذا الصباح هو قياس «نسبة الكوليسترول في الدم» كعادتي - وزملائي البيروقراطيين - بعد كل زيارة تفقدية !

أما ثاني عمل قمت به ؛ فهو كتابة خطاب إلحاقي إلى أهالي تلك البلدة هذا نصه :

سعادة مدير ... / نيابة عن أهالي البلدة المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .. وبعد :

إشارة إلى «خرافكم» رقم .. وتاريخ ... ، و «المفطح» فيه حاجتكم الماسة إلى إنشاء وتشغيل «...» في بلدتكم الطيبة .

نفيدكم أننا سنقوم بتحقيق رغبتكم خلال الأيام القليلة القادمة، وذلك انطلاقاً من تفهمنا لحاجتكم الماسة إلى ذلك، وسعياً نحو تحقيق المصلحة العامة بإيصال تلك الخدمات اليومية الملحة إلى جميع المناطق المحتاجة .

آمل أن نحـتـفل جـمـيعاً في بلدتكم العزيـزة بيوم التشـغيل قـريبـاً .

مع أطيب تحياتي ؛؛؛

■ (مدير ... بالنيابة)

أرسل حكيماً و... أوصه !


فيصل المشاري

أرسل حكيماً و... أوصه !

«١٠/ ٣/ ١٤١٦هـ»

قبل قليل وصل خطاب بالفاكس يتضمن طلب ترشيح أحد المختصين للمشاركة في نقاش حول سبل تطوير الأداء وتحسين الخدمات بالقطاعات الفنية ، والصعوبات والعقبات التي تواجهها في دوامتها اليومية .

استدعيت «يوسف» وأخبرته بترشيحي له لتمثيل إدارتنا في هذا النقاش . ولكن قبل أن ينصرف ممتعضاً من هذه المهمة «العكرة» قلت له :

ـ يوسف .. انتبه وكن حذراً أثناء النقاش ! لا تترك لهم مجالاً للنيل من إدارتنا والانتقاص من خدماتنا ، حتى لو ذكروا بعض

الأخطاء المثبتة علينا وحاولوا طرحها ضمن عناصر النقاش - بزعم محاولة إيجاد حلول تمنع تكرارها ! - فحاول التهرب من الإقرار بهذه الأخطاء أو التجاوزات بأي شكل ؛ لأنهم سيستخدمونها ضدنا لاحقاً .

وعندما أراد يوسف أن ينصرف إلى عمله ناديته :

ـ يوسف .. رجاءً ، إذا سألوك عن الإمكانيات والتجهيزات المتوافرة لدينا فحاول أن تشعرهم أنه لا يوجد لدينا تجهيزات وإمكانيات ، حتى لا ندخل معهم في «سين وجيم» : من أين لكم هذه الآلة الكاتبة ؟ وما مدى حاجتكم لآلات التصوير الورقي المتوافرة لديكم ؟ والجهاز الفلاني هل أُمّن عبر المناقصة العامة ، أم تم تأمينه بالشراء المباشر ؟ والجهاز العلاني هل يتم استخدامه وتشغيله فعليّا في القسم المختص لديكم ، أم أنه فائض عن حاجتكم ؟ .. وإلى آخر هذه الأسئلة التي لا تُبقي ولا تذر ، لو أجبت عنها بدقة !

همَّ يوسف بالانصراف مرة أخرى ، فاستدعيته محذراً :

ـ يوسف .. أنا أعلم أن الاجتماع حسّاس ، وأن أي كلمة

تقولها يمكن أن تضرنا ضرراً شديداً ، ولذلك أنا أقترح أن لا تبدي أي رأي ، خصوصاً في القضايا الحساسة ، حتى إذا انتهى الاجتماع ، وعدت إلينا ، نجلس مع بعض وتخبرني بما تم في الاجتماع بالتفاصيل ، ثم أوجّه خطاباً باسمي إلى رئيس اللجنة أوضح له وجهة نظري في كل جزئية نوقشت في الاجتماع ، وبالتالي لا يترتب عليك أي مسؤولية تجاه ما ورد في محضر الاجتماع ! .. هاه ، ما رأيك في هذا الحل ؟

فجأة ، التمعت عينا يوسف كما لم أعهدهما من قبل ، وأحسست أنه «قد» يختلف معي في هذا الحل ، وبالفعل فقد انفجر قائلاً :

* تسألني ما رأيي في هذا الحل ! .. الحل الأفضل في رأيي والرأي الأتم لسعادتكم - أحسست أنه قالها ساخراً ! - هو أن ترشح نفسك أنت لتمثيلنا في هذه الحرب .. عفواً في هذا الاجتماع ، وتؤدي بنفسك كل هذا السيناريو المزيّف ..

ـ كيف !

* إذا كنت لا تثق في قدراتي الكلامية ، ومعرفتي باحتياجاتنا

الفعلية ومشاكلنا اليومية ، وإذا كنت لا تستطيع الاتكال على عقليتي والاعتماد على قدراتي الشخصية ، إذا كنت لا ترى كل هذا فيّ ، فلماذا ترشحني للمشاركة في الاجتماع ؟ هل تريد فقط أن تبدو أمام الآخرين ديموقراطيًا يفتح المجال للآخرين للمشاركة .. أم بيروقراطيًا يربي موظفيه على العقليات الورقية المشبعة بجميع ما تحملهُ الأوراق من لوائح وأنظمة وقرارات متراكضة ومنهكة بين التعاميم ، والتعاميم الإلحاقية ، والتذييل على التعاميم الإلحاقية ، والتهميش على تذييل التعاميم الإلحاقية و.. و.. !

يا سعادة المدير نسيت أن تقول لي إذا قدموا لنا في الاجتماع فنجاناً من الشاي ، هل أشربه بسكّر أم بدون سكّر ؟

لأنني إن شربته بسكر فقد يفسرون ذلك على أنني تعودت شربه بالسكر في إدارتنا فيعدّون هذا إهداراً للمال العام ! .. وإن شربته بدون سكر فقد يفسرون ذلك بأنني مصاب بمرض السكر من إدارتكم الموقرة لنا ؟!

انصرف يوسف إلى عمله .. ولم تنصرف عني بعد الصدمة مما

قاله أمامي ، والتفكير فيما إذا كنت قد أخطأت بالفعل أم لا ؟

وإلى حين أتوصل إلى ذلك ، فقد أحلت يوسف إلى «جزّار» إدارتنا الوديع للتحقيق معه .. أما أنا فسأحقق مع نفسي ليلاً !

وفي المساء .. دخلت مكتبتي «غرفة التحقيق» أقلّب كتبي وأوراقي التي كنت أستأنس بها في وحشة الفوضى .. وأتقوى بها أمام وحش التسلط .

بعثرت الأوراق التي أمامي ، فوجدت بينها درساً توبيخيّاً - موغلاً في السخرية - بشأن تفويض الصلاحيات كسلوك إداري متحضّر في سبيل إنتاجية أفضل .

فعمر بن عبدالعزيز - رضي الله عنه - يكتب بين الحين والآخر مفوضاً إلى عبدالحميد بن عبدالرحمن بن زيد بن الخطاب في المظالم ، فيراجعه الأخير كثيراً ، فكتب إليه عمر :

«إنه يخيّل إليَّ أني لو كتبت إليك أن تعطي رجلاً شاة لكتبت إليَّ : أضأن أم ماعز ؟ وإن كتبت إليك بأحدهما ، كتبت إليَّ أذكر أم أنثى ؟ وإن كتبت إليك بأحدهما ، كتبت إليَّ : أصغير أم كبير ؟ فإذا أتاك كتابي في مظلمة فلا تراجعني .

والسلام» . (البيان والتبيين ٢/ ٢٨٠) .

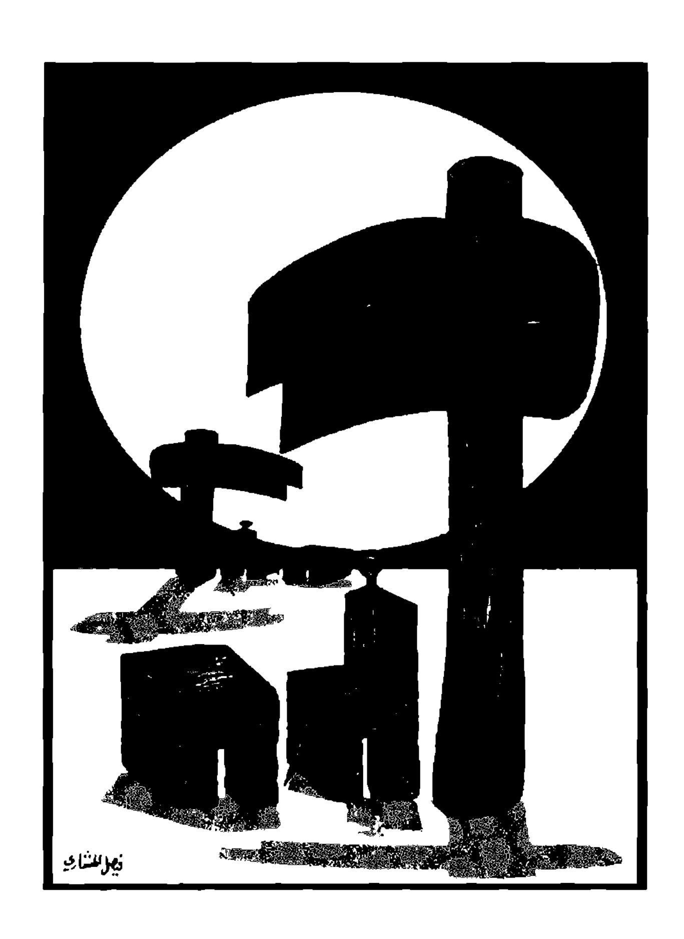
وفي إقرار بهذا الوعي العُمَري يقول الماوردي : « لأن كل ما وكِّل إلى الإمام لا يقدر على مباشرته إلا بالاستنابة ، ليكون أبعد من الزَّلل ، وأمنع من الخلل» .

***

كان لنا زميل دراسة هوايته «جمع الطوابع» ، كبُر الآن وأصبح مديراً .. وأصبحت هوايته «جمع الصلاحيات» !

حقاً ، تفويض الصلاحيات سلوك حكيم .. لكن الاستحواذ عليها ألذّ وأنكى !! ■

الدوبلير الثقافي !



الدوبلير الثقافي !

«١٢/ ٣/ ١٤١٦هـ»

رنَّ الهاتف في مكتبي ، وإذا به أحد الصحفيين يطلب مني المشاركة بحكم موقعي الوظيفي بمقال عن «اليوم الوطني».

وضعت سماعة الهاتف .. ولكن حرارة الهاتف ما زالت في أذني ! أجل .. إنني في مأزق ، فأين المخرج ؟!

أنا لم أتعود الكتابة .. لكنني في الوقت نفسه أريد أن أشارك في هذا اليوم الوطني ، لا بد أن يكون لي حضور وعطاء في مثل هذه المناسبات .

«المقال» عادة يتكون من ثلاثة عناصر : الكتابة - اسم الكاتب - صورة الكاتب . أنا أستطيع أن أقوم بنفسي بعنصرين من عناصر

المقال .. أجل فأنا لست ذلك الهشّ !

صورتي جاهزة واسمي يرنّ .. ولكن أين المقال ؟!

***

اتصلت بمصطفى .. ومصطفى هذا ليس هو «مصطفى صادق الرافعي» ، بل هو زميلنا في العمل ، ولكنه حتماً يحمل قاسماً مشتركاً مع الرافعي أكثر من مجرد اسمه الأول!

جاء مصطفى فأخبرته أن «اليوم الوطني» سيصادف يوم الغد، وأنني كنت أنوي المشاركة بمقال يمثل إدارتنا وطموحاتها ، ولكنني شغلت الآن بلجنة طارئة ستعوقني عن كتابة المقال . وعليه فإني أرى أن تقوم يا مصطفى بكتابة مقال موجز وبلغة راقية - كما عهدناك - حول هذا الموضوع .

حاول مصطفى التمنع - بحكم حداثة تجربته في أداء دور «الدوبلير» المثقف ! - عن أداء هذه المهمة المشكوك فيها ، فأقنعته أن هذا هو ديدن معظم البيروقراطيين والوجهاء أمثالي ، الذين لا يجيدون الدوران على الحروف بقدر ما يجيدون الدوران على الكراسي !

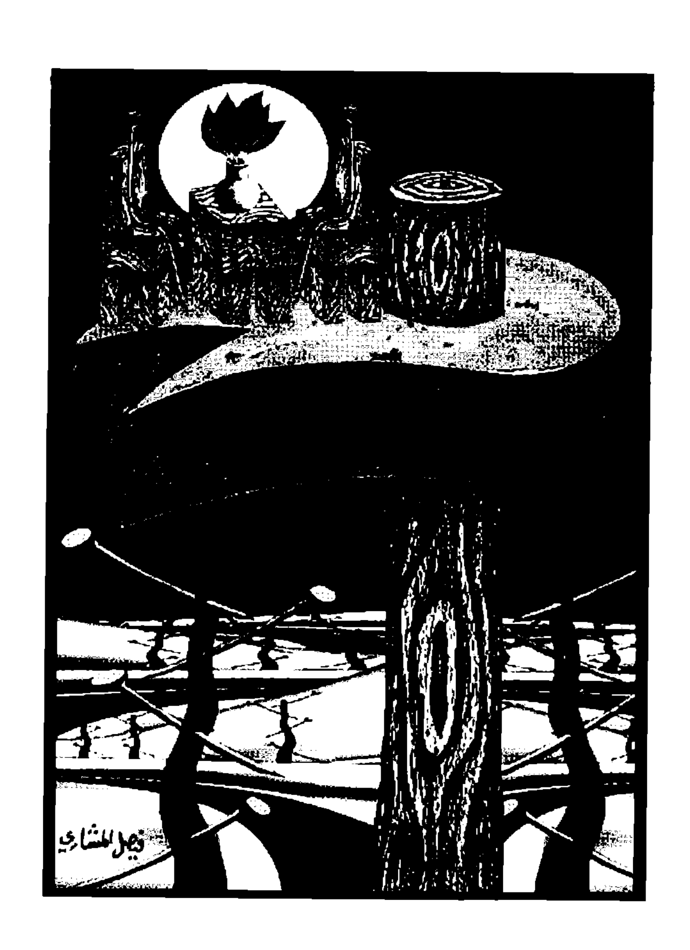
***

في الغـد .. نُشـر المقـال الـذي شـاركت فـيـه بمحـورين من مـحاور الكتـابـة - كما أسلفت - ، وشـارك مصطفى معي بمحور واحد فقط !!

انهالـت المكالمات الهاتفـية على مكتبي تهنئني بالمقـال الأخّاذ ، وكـانـت مـعظم المكالمات تأتي من زمـلائي البيـروقراطيين الذين كادوا أن يجعلوني أصدّق أنني أنا الذي كتبت المقال رغم علمهم - بحكم التجربة - بخفايا الأمـور !

كنت أشعر أن كل واحد من هؤلاء الزملاء / الوجـهاء يهنئني ويشـيـد بمقـالي ، وهـو يقـول في دواخل نفـسـه : علـى هامـان يا فـرعـون ! ■

العمل أولاً و« بعد » كل شيء !


المشاري

العمل.. أولاً و « بعد » كل شيء !

«١٣/ ٣/ ١٤١٦هـ»

«فلاح» زميل مهنة يعمل في قطاع آخر من قطاعات إدارتنا العامة ، وهو شاب طموح جداً .. مُحبَط جداً ، طموحه ينبع من ذاته .. وإحباطه ينبع من الواقع المحيط به !

أنا لا أسعد كثيراً بزياراته لي في المكتب ؛ لأنه دائماً يجرنا للحديث عن هموم العمل ومشاكل المراجعين وعوائق التطوير .

بودّي أن يفعل «فلاح» مثلما يفعل زملائي الآخرون عند زيارتهم لي في المكتب ، فهو يمكث عندي وقتاً قدر حلب الناقة وهم يمكثون قدر حلب القطيع ! وهو يتحدث عن أمور في العمل لا تزيدنا إلا اكتئاباً وتأنيباً للضمير - نحن في غنى عنه - .. وهم

يتحدثون عن أمور في العمل تشرح الصدر ، كالبدلات ، والإجازات ، والمستحقات ، ثم إذا رأينا - أنا وهؤلاء الزملاء - أننا قد أشبعنا ما يستحق من الحوار والآراء والمقترحات ، انطلقنا للحديث عن أمور لها أيضاً مساس بمصلحة العمل - ولكن بشكل غير مباشر - كالهاتف الجوال .. وأحدث بطاقات الصرف الآلي .. وإجازة الأمومة للمدرسات والموظفات ، فوراء كل موظف عظيم امرأة !

جاءني «فلاح» اليوم وأنا لا أستطيع أن أمتلك زمام أشداقي فرحاً، فقد استلمت بالأمس هاتفي الجوال بعد طول انتظار ! كان بودي أن الذي زارني اليوم شخص آخر غير فلاح ، ففمي مليء ومكتظ بالحروف والعبارات المتناثرة في اللسان وتحت اللثة وعلى جانبي اللهاة ، وفوق قمم الأسنان تتزاحم الكلمات شوقاً إلى افتتاح الطريق السريع نحو آذان الآخرين !

وضعت الهاتف الجوال بيني وبينه لعلّي أنجح في جرّه للحديث عنه ، وبالفعل نظر إليه ثم سألني : ما شاء الله اشتريت هاتفاً جوالاً ؟

أجبته فوراً ــ وأنا أكاد أضمه امتناناً لتجاوبه - : نعم ، اشتريته بالأمس ، آه .. يا «فلاح» لو تعلم قصة شرائي هذا الجهاز ، لن تصدقها . ولم أنتظر منه الدهشة ، بل بدأت على بركة الله هكذا :

سأبدأ لك الحكاية من أولها .. بل من قبل أولها ! فأنا منذ أن أعلن عن فكرة الهاتف الجوال وأنا أنتظر تنفيذها على أحرّ من «الرسوم» ! فاستخدامات الهاتف الجوال يا أخ «فلاح» كثيرة ومتنوعة من أهمها : إذا خرجت في «كشته» مع الزملاء - بشرط أن تكون داخل نطاق الجوال أي كشته نصف كشتيه ! - وأردت أن تطيل السهرة فوق العادة فإنك تتصل بأهلك وتقول لهم : نوموا .. أنا سأتأخر ! ، ومن استخداماته المهمة أيضاً إذا ذهبت بأهلك إلى السوق أو إلى حديقة الحيوان فإنك يمكن أن تعطيهم الهاتف الجوال ، وفي حالة رغبتهم في زيادة المكث فوق المتفق عليه فإنهم يتصلون بك ويقولون لك : «لا تجيء الآن .. رح للمشغل خذ منه الفساتين إذا كانت خلّصت ، وإذا ما كانت خلّصت انتظر عنده حتى تخلّص ثم خذها وتعال خذنا» ، وإذا كانوا في عرس (زواج) وطابت السهرة اتصلوا عليك وقالوا : «نم لا تنتظرنا .. يمكن نجي مع سواق منيرة أو سلطانة» !

هذه يا أخ «فلاح» بعض مهام الجوال الضرورية ، أما عن قصة تقديمي عليه فهذه حكاية أخرى لا تقلّ إثارة عن الأفلام الهندية ، فأنا قدمت على طلب الهاتف قبل سنة ونصف ، أتعلم ماذا حدث خلال هذه السنة والنصف ؟!..

وفجأة زأر «فلاح» قائلاً : هل ستسرد لي ما حدث لك خلال سنة ونصف ؟!.

أجبته - مستعطفاً - : حسناً سأختصر لك الحكاية ، سأسرد لك ما حدث بالأمس فقط .

أجابني - دون أن يلين - : بل أنا الذي سأسرد لك ما حدث بالأمس ..

قاطعته - مبتسماً - : حتى أنت استلمت هاتفك الجوال أمس ، يا لها من مصادفة جميلة .. هيه حدثني ماذا حدث لك بالأمس ، فأنا متنازل أن تبدأ بسرد حكايتك أنت أولاً ، أنا لا يهمني من يبدأ أولاً ، المهم أن نتحدث أحاديث مشوقة .. على غير عادتك !

قاطعني هو هذه المرة قائلاً : الذي حدث لي بالأمس ليس عن

الهاتف الجوال ، بل سأحدّثك عن مشاكل العجز في القوى البشرية والتجهيزات في إداراتنا التي أصبحت تهدد دورة العمل بالتوقف ، وأنت ما زلت تلوك مغامراتك مع الهاتف الجوال ..

قاطعته هذه المرة بحزم : يا «فلاح» لست أنت الوحيد الذي يحرص على مصلحة العمل ، بل كلنا كذلك ، ولكنني أؤمن بشعار : «إن لنفسك عليك حقًا» .. وأنا نسيت أن أقول لك إن من أهم وظائف الجوال عندي متابعة العمل أولاً بأول في كل زمان ومكان .

تحفَّز «فلاح» ثم سأل : حسناً .. أخبرني إذا أتاك اتصالان على الهاتف الجوال ؛ أحدهما من العمل يطلبون حضورك فوراً للوقوف على مشكلة طارئة ، وتبعه الآخر من زوجتك تطلب حضورك لأخذها من حديقة الحيوان .. فإلى أيهما تذهب أولاً ؟؟!

أجبته - بصوت خافت - : إلى حديقة الحيوان ..

قال «فلاح» - وهو يهم بالخروج - : صدقت !! ■

مكافآت:

« كروة أهل سدير » !


فيصل المشاري

مكافآت:

« كروة أهل سدير » !

«١٧/ ٣/ ١٤١٦هـ»

اليوم زارني أحد الأقارب ، يعمل في جهة أخرى غير الجهة التي أنتمي إليها ، دائماً يحدثني عن الفائض في الميزانية وأحدّثه عن العجز في الميزانية .. يحدثني عن البنود المستحدثة ، وأحدثه عن البنود المقفلة «البند لا يسمح» ! .. يحدثني عن الامتيازات والعلاوات التشجيعية ، وأحدثه عن التضحيات والمهمات «الخيرية» !

بإيجاز .. فالفارق بين إدارتنا وإدارة «مساعد» مثل الفارق بين بنغلاديش وبروناي !

«مساعد» كان يبدو عليه الاستياء اليوم من إدارته ،

استنكرت ذلك وسألته : ما سبب غضبك واستيائك ؟!

فأجابني على الفور : يبدو أن «المدّ» في شواطئنا قد بلغ ذروته، وأننا دخلنا في مرحلة «الجزر» ، فوزارتنا لم تسلّمنا بدل تكليف مناوبة العمل في أيام عيد الأضحى المبارك للعام الماضي إلا اليوم .. هل تصدق اليوم فقط ؟! والرسول صلى الله عليه وسلم يقول : «أعط الأجير حقه قبل أن يجفّ عرقه» ، لقد جفّ عرقنا وتيبّس وها نحن نوشك أن نعرق مرة أخرى - لعيد الفطر القادم - ونحن لم نستلم «عرقة» الأضحى إلا اليوم .. هل هذا يعقل ؟!

سألني وسكت .. ينتظر مني الإجابة بالتأييد على استنكاره واستيائه وتبرّمه وتذمّره وسخطه ولغطه ، وكل مفردة تنم عن الاحتجاج !

آثرت الصمت ، وقمت إلى ملف التعاميم الموجود في المكتب، أخرجت أحدها ومددته إليه ، قلت له :

اقرأ هذا التعميم الموقع من «سعادته» .. ثم انظر ماذا ترى ؟!

قرأ مساعد التعميم الموجه لمنسوبي كافة قطاعات وزارتنا ، ثم التفت إليَّ وقال بدهشة :

ـ تعملون في العيد دون مقابل ؟!

* أجل .. دون مقابل مادي ، ودون مقابل معنوي قد يتمثل في منحك إجازة بديلة «مضاعفة» لاحقاً ، لأنه لا يمكن اعتبار يوم العيد كسائر الأيام .. وعليه فالعمل فيه ليس كالعمل في سائر الأيام !

ـ وهل قبل الموظفون لديكم بمضمون التعميم رغم أنه مخالف للوائح العامة في هذا الشأن ؟!

* نعم قبلوا بذلك دون أي اعتراض ، لأنهم ألفوا سياسة إدارتنا المالية المتمثلة في أن نكلّف الأجير بمهمته .. ثم نجفّف عرقه .. ونيبّس ريقه حتى ترضيه «كروة أهل سدير» أو يُذعن الصمت ! (في المثل الدارج : كروة أهل سدير .. جزاك الله خير) .

ـ وإدارة شؤون الموظفين ما دورها في متابعة حقوق العاملين ؟

أجبته - ساخراً - :

* يا مساعد .. «إدارة شؤون الموظفين» هذه لديكم ، أما نحن فلدينا «إدارة شجون الموظفين» ، وهي التي تصدر تلك التعاميم الموقعة من قبل «سعادته» والداعية إلى التضحية والاحتساب الوطني !

مثلاً .. هكذا تكون التضحية في عيد الأضحى المبارك: «سعادته» يضحي بالخراف مع أولاده في يوم العيد .. ونحن نضحي بأنفسنا وأولادنا في يوم العيد !

سعادته يأكل «الحميس» .. ونحن يأكلنا «الحماس» من أجل الوطن !

نظرت إلى صديقي فوجدته مستغرقاً في التفكير ، سألته :

* ما الذي أشغلك : شؤونك أم شجوننا ؟!

قال - فوراً - : بل أتساءل مع نفسي لو أن سعادته كان يعلم أن التكليف بأيام العيد سيشمله ، هل كان سيخرج التعميم بهذا المضمون ؟!

ثم قام فجأة وقال - وهو يهم بالخروج - : يا لكم من كائنات ، ليتكم موظفون عندي .. كنت أغرقتكم بالتعاميم حتى يصبح

عملكم كله «مشروع خيري» !!

قلت له - وهو يخرج راضياً عن وزارته - : ولو كنا موظفين عند سعادتك هل ستعاملنا بالخميس أم بالحماس ؟!! ■

جابر عثرات « الدوام »



جابر عثرات « الدوام »

«١٩/ ٣/ ١٤١٦هـ»

اليوم أحيلت إليَّ ورقة من المراقب العام بشأن تكرار تأخير وغياب أحد المستخدمين السعوديين - ذوي الرواتب المئوية .. لا الآلافية - !

ونظراً لأن «جابر» شاب جنوبي لا يرعوي عن «تخزين» السهر ليلاً ، ومن ثم تخزين النوم صباحاً رغم العقوبات النظامية التي اتخذت بشأنه دون جدوى ، فقد طلبت من أحد العاملين بإدارة شؤون الموظفين أخذ تعهد خطي على المذكور بالانتظام والالتزام بالدوام .

ولأن «إبراهيم» الموظف في تلك الإدارة قد نشأ وترعرع منذ

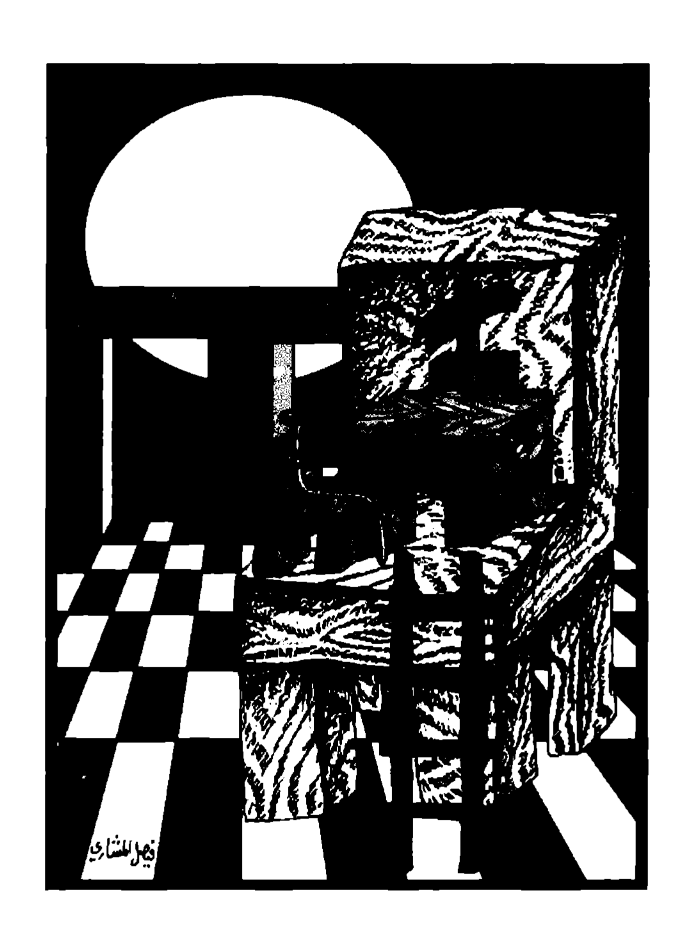
تعيينه في كنف معقل بيروقراطي فقد كتب التعهد على «جابر» هكذا :

«نظراً لما لوحظ من كثرة تأخرك وغيابك دون إذن مسبق أو عذر مقنع رغم العقوبات المتكررة بشأنك في هذا الصدد ، وحسب توجيهات سعادة المدير فإن هذا تعهد أخير منك ، فإما أن تستقيم وإما أن تستقيل وإما أن تلقى الجزاء الرادع» .

ولأني ضحكت من العبارة الأخيرة في التعهد ، وخشيت أنها أيضاً لم تشف غلّ ذلك البيروقراطي النجيب فقد أضفت إلى عبارته على التعهد نفسه ما يلي :

(.. يا جابر إما أن تستتاب ثلاث مرات وتعلن توبتك عما اقترفت ، وإما أن يقام عليك الحدّ التعزيري المناسب لجريمة غيابك وتأخرك عن الدوام) !! ■

يا زمان « الشكر » !


فيصل المشاري

يا زمان «الشكر»!

«٢٠/ ٣/ ١٤١٦هـ»

«ألف الصلاة والسلام عليك يا حبيب الله .. محمد، عليك سعيد ومبارك» .. زغرودة !

اليوم جاءنا (خطاب شكر) من الإدارة العامة يشكروننا على جهودنا في موسم حج العام الماضي. ولأننا لم نتعود على استقبال خطابات شكر مثل تعودنا على استقبال خطابات اللوم والعتب، فقد احترت كيف أخبر جميع العاملين بخطاب الشكر هذا، هل أقوم بعد صلاة الظهر وأقرأ عليهم الخطاب، ثم أطلب منهم الصلاة ركعتي شكر من أجل خطاب الشكر !! أم أضع على خطاب الشكر خطاب تغطية بتعميم داخلي على جميع الأقسام للاطلاع والإحاطة ؟ أم أصوّره نسخاً عدد الموظفين،

وأضعها بجوار أوراق الانصراف وألزم كل موظف بأخذ نسخة من خطاب الشكر هذا إلى منزله ؟

هيه يا خطاب الشكر هذا ..

يا زمان «الشكر» بالأندلس !!

نسيت في غمرة هذه الفرحة العارمة المعنيين بهذا الشكر بشكل خاص ، إنهم العاملون في ذلك القسم الذي شارك من إدارتنا في موسم الحج .

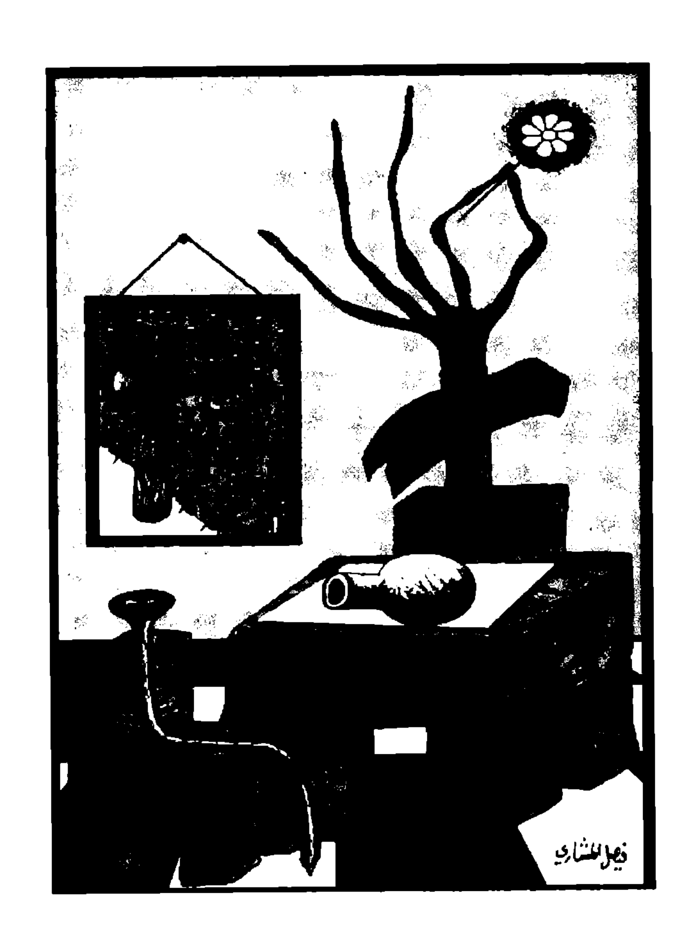
حسناً .. بالأمس استطعت أن أجد في النظام الكثير الكثير من الفرص المتاحة والسبل الميسرة لمعاقبة «جابر» على تخاذله .. لكن أين لي اليوم في النظام من فرصة واحدة فقط لمكافأة «فوزان» رئيس القسم المعني بالشكر على تميزه وعطائه !!

فكرت كثيراً وكثيراً فلما أعيتني «اللائحة» ، رفعت سماعة الهاتف وشكرت فوزان هكذا :

ـ أبا عبدالله .. بمناسبة خطاب الشكر الذي وصلنا ، أنا أدعوك الليلة والزملاء على العشاء في «منزلي» .

وضعت السماعة .. وخرجت من المكتب إلى السوق ، ويدي على قلبي أخشى أن يأتينا غداً (خطاب شكر) آخر !! ■

محيط العط.. لنطي !


فيصل المشاري

محيط العط .. لنطي !

«٢٣/ ٣/ ١٤١٦هـ»

اليوم يوافق ١٩ من أغسطس (منتصف القايلة السنوية !) ، استرخيت على الكرسي وبدأت رسم رحلة استجمام مع العائلة - بعد انتهاء التكليف ورفع حظر التجوال عني - !

إلى أين أذهب ؟ إلى أبها حيث يطفىء هواء السودة العليل حرَّ الرياض اللاهب ، أم إلى جدّة حيث أغمس نار الرياض المشتعلة ومعها نار جدة أيضاً في مياه البحر الأحمر لتطفئها ؟

وبينما أنا أفكر في رحلة استجمامية قريبة المدى ، دخل مندوب إحدى الشركات المتعاملة معنا في تأمين الأجهزة واللوازم ليقدم عرضاً برحلة استجمامية بعيدة المدى هكذا :

ــ أهلاً وسهلاً طال عمرك (قال المندوب) .

* أهلاً بك .

ــ حتى لا نأخذ من وقتك كثيراً ، نختصر لك الموضوع في أن هناك معرضاً متخصصاً للأجهزة التي يستخدمها قطاعكم والقطاعات المماثلة سيقام في الولايات المتحدة الأمريكية بعد شهر من الآن . وشركتنا بصفتها مشاركة في هذا المعرض فقد خصصت دعوات محدودة توجّه لرؤساء القطاعات المتعاملة معنا في هذا المجال ، وتشمل هذه الدعوة تذاكر الطيران والإقامة لمدة أسبوعين في أحد الفنادق الفاخرة ، بالإضافة إلى الخدمات الجانبية الأخرى كالنقل والجولات السياحية وغيره .

* كم المدة المخصصة لزيارة المعرض وحضور النشاط المنبري المصاحب له ؟

ــ يومان فقط .

* يومان فقط الاستضافة الرسمية ، وبقية الأيام ستكون على حسابي الخاص ؟!

ــ لا .. أنت ضيفنا لمدة أسبوعين كما ذكرت لك ، حتى لو لم

تحضر هذين اليومين إلى المعرض والندوات ، فهذا يرجع لك ، أنت الذي تحدد برنامج رحلتك ، أما ما يهمنا فهو توطيد العلاقات معكم ، وزرع الثقة فيما بيننا كزملاء عمل !

* طيب .. لدي سؤال محرج قليلاً ، فأنا أود أن أصطحب عائلتي معي هذا العام ، فهل يشملهم خصم خاص من قبلكم ؟

ـ خصم ماذا ؟ نحن يسعدنا استضافتكم بشكل شامل ، خصوصاً أنه سيكون ضمن برنامج الرحلة زيارة «ديزني لاند» والتي سيسعد بها أطفالك كثيراً بالتأكيد .

وخرج المندوب من عندي ، بعد أن اتفقنا على التفاصيل . واسترخيت على الكرسي وبدأت أفتح نوافذ ذاكرتي ليطير منها هواء السودة «المزهود فيه» .. وأجفف منها مياه البحر الأحمر «المالحة» !

وفي المساء .. دخلت صومعتي التي كنت أتعبد فيها بقراءة ما يرضي الله عن النزاهة والأمانة ..

«النزاهة والأمانة» ! وما دخل هذه الرحلة في النزاهة والأمانة ؟! هل أنا الذي طلبت منهم تنظيم هذه الرحلة لي شخصياً ؟ هل أنا الذي طلبت منهم دعوتي لهذا المعرض ؟ هل أنا

الذي .. هل أنا الذي .. ما هذا الوسواس الذي اعتراني ؟ المسألة واضحة بلا شبهة ، دعوة رسمية لحضور معرض .. هكذا فقط ؟ أما اصطحاب العائلة فقد حاولت جهدي عدم الموافقة على استضافتهم ، لكن المندوب أصرّ وأحرجني بذلك !

وبينما أنا أحاور نفسي في هذه الدعوة ، قفز صوت عمر ابن الخطاب - رضي الله عنه - من أوراق أمامي كنت مدمناً على قراءتها - قبل أن أصبح مديراً ! - وهو يقول لولاته الذين عينهم على الأقطار الإسلامية : «إنما بعثناكم ولاة ، ولم نبعثكم تجاراً» . وها هو يمر ذات يوم ببناء يبنى بحجارة وجص فقال : لمن هذه ؟ فذكروا عاملاً له على البحرين ، فقال : «أبت الدراهم إلا أن تخرج أعناقها» ، وقسم ماله شطرين : شطر للعامل ، وشطر لبيت المال . وها هو عمر يسأل رعيته :

« أرأيتم لو استعملت عليكم خير من أعلم ثم أمرته بالعدل ، أكنت قضيت ما عليَّ ؟ قالوا : نعم ، قال : لا ، حتى أنظر عمله ، أعمل بما أمرته أم لا ؟» . وروي أن أحد الولاة قد أرسل مالاً كثيراً إلى الخليفة عمر ليودعه بيت المال فقال عمر : «إن قوماً قد أدوا الأمانة لأمناء» ، فقال بعض الحاضرين : «إنَّك أدّيت الأمانة إلى

الله تعالى ، فأدوا إليك الأمانة ، ولو رتعت لرتعوا» ! .

يـا إلـهي .. مـا الذي أصـابني ؟ كـأني أشـعـر أن أمـواج المحيط الأطلنطي (بل محيط العط .. لنطي !) تتقاذفني من موجة إلى أخرى !

إني أغرق .. أغرق ! ■

بند : «إلا إذا» !



بند: « إلا إذا » !

«٢٥/ ٣/ ١٤١٦هـ»

جهاز الهاتف الذي عند السكرتير تعطل عن العمل .. فما العمل ؟

اتصل السكرتير على الشركة الوكيلة لهذا النوع من الهواتف، وبالفعل جاء المهندس وعاين العطل وقال : إنه سيصلحه بمئة ريال فقط .

سألت أحد العاملين في الإدارة المالية عن طريقة سداد هذا المبلغ للشركة فأحبطني وقال :

ـ أولاً يكتب طلب إصلاح من قبلنا إلى إدارة الصيانة لدينا ، التي تقوم بدورها بإرسال فني - غير متمكن غالباً - لفحص

الهاتف ، وإذا تعذر إصلاحه من قبل هذا الفني نطلب تقريراً من إدارة الصيانة يفيد بعدم تمكنهم من إصلاح الجهاز ، وإذا حصلنا على هذا التقرير - وأشك أنهم سيعترفون بعجزهم ! - فإننا نرفعه إلى الإدارة المالية بالإدارة العامة ، حيث يقوم أحد موظفي الإدارة المالية بكتابة عرض إلى مدير الإدارة المالية ، وهذا بدوره سيقوم بكتابة عرض إلى المساعد المالي ، والذي سيقوم هو أيضاً بكتابة عرض إلى المدير العام ، ثم يكتب خطاب من المدير العام إلى الإدارة المالية بالوزارة ، والتي ستقوم من قبلها هي أيضاً بكتابة عرض إلى مدير عام الإدارة المالية ، وبعد النظر في مدى الحاجة الفعلية إلى إصلاح هذا الهاتف من عدمه في ظل الظروف المالية الراهنة ، فإن سعادته سيوجه بكتابة خطاب بالاعتذار عن تأمين المبلغ المطلوب ؛ لأن البند لا يسمح بذلك في الوقت الراهن ! ثم يعود هذا الخطاب إلينا عبر خط السير نفسه في رحلة الذهاب .

قلت للمسؤول المالي - بعد نهاية عرضه الإحباطي الآنف - :

* وعندما يصل خطاب الاعتذار إلينا تكون قيمة الورق والحبر والأختام التي استخدمت خلال هذه الرحلة المشوقة أكثر

من مئة ريال ، قيمة إصلاح الهاتف ! هذا عدا الأشياء التافهة الأخرى التي ستهدر كالوقت والجهد !.

ـ على أية حال هذا هو النظام المتبع في المعاملات المالية ، وهذه هي الطريقة الممكنة لإصلاح الهاتف ، إلا إذا ..

* أيوه .. أنا أريد (إلا إذا) هذه ، لأنه لا سبيل للفكاك من إزعاج الهاتف المتواصل في مكتبي دون سكرتير إلا إذا .. ؟ أدخلت يدي في جيبي الخاص .. وناديت : أين مهندس الشركة المختص ؟

ـ لماذا ؟

* أريد أن أعطيه قيمة إصلاح الهاتف من بند : (إلا إذا) !.. هل فهمت ؟! ■

قانون:

الغلبة.. لا الأغلبية !!


فيصل المشاري

قانون:
الغلبة.. لا الأغلبية !!

«٢٧/ ٣/ ١٤١٦هـ»

قبل قليل وصل خطاب بالفاكس من الإدارة العليا يتضمن إشعاري بموعد اجتماع اللجنة الفنية المختصة صباح يوم غد في مكتب رئيس اللجنة .

أنا لا أطيق عادة مثل هذه الاجتماعات ؛ لأنني أتحول فيها من «مدير» إلى «مُدار» .. ومن نعيم الرئيس إلى شقاء المرؤوس !

أثناء الاجتماع طرح سعادة رئيس اللجنة اقتراحاً بخصوص قضية معينة ، فأبديت تحفظي حول هذا الاقتراح . التفت الرئيس إلى أعضاء اللجنة فهزوا رؤوسهم بالموافقة على اقتراحه .. بل وإعجابهم المتناهي به ! التفت إليّ مرة أخرى علّ

رقبتي قد لانت كما لانت رقاب الآخرين ، وأصبحت تتحرك على المحور الصادي (ص) بدلاً من المحور السيني (س) !.

كان بودي أن أفعل ذلك ، ولكنني أشفقت على اقتراحي الذي مازلت أرى أنه الأفضل ، وأنه من الظلم أن يدفن رغم حيويته ونضجه لمجرد أنني لست رئيس اللجنة !

قلت هذا الكلام أمامهم وأضفت : «لو لم يكن الاقتراح المتفق عليه من قبلكم الآن هو اقتراح الرئيس لما عاش حتى الآن .. بل ولأجهض قبل ولادته» !

عندها انفعل رئيس اللجنة ، وصاح في وجهي :

«الآن اقتراحي هو الذي سيدرج في المحضر قبلت أم لم تقبل ، وإذا جلست على كرسي مستقبلاً ستتصرف كما أتصرف أنا الآن .. أو ربما أسوأ» !

***

في يوم غد .. تكرر المشهد مرة أخرى في مكتبي !

لكنني هذه المرة أنا البطل والآخرون هم الكومبارس ، اليوم لست مرؤوساً كالأمس .. بل أنا الرئيس و«صالح» هو المرؤوس

الذي يريد أن يتطاول على رؤسائه !! ويضع اقتراحاته الهزيلة بصدد اقتراحاتي المحكمة ! حاول وحاول .. لكنني أوقفته عند حده ، وصحت في وجهه :

«الآن اقتراحي هو الذي سيدرج في المحضر قبلت أم لم تقبل ، وإذا جلست على كرسي مستقبلاً ستتصرف كما أتصرف أنا الآن .. أو ربما أسوأ» !

وتذكرت مقولة للخبير الإداري كمال نورالله في كتابه «البيروقراطية والتغيير» ، وهو يتحدث عن ظاهرة إصدار الأوامر الفردية الكيفية في البيروقراطية العربية والمبنية على قانون الغلبة لا الأغلبية ، فيقول : «ولعل القانون الوحيد الذي يحكم كل ذلك هو : قانون توازن الضغوط والقدرة على المقاومة والغلبة للأقوى» !

وفي المساء .. أجل سأقول : «وفي المساء» كما هي عادتي كل ليلة في الدخول إلى مكتبتي ومراجعة ما اقترفته بالنهار ، دخلت فرأيت حروفاً واقفة على مكتبي كأنها رجل !

اقتربت أكثر فأكثر .. دققت فيها فإذا هي عبارة مذهلة

للعبقري : عمر بن الخطاب فيها من علم النفس وعلم الاجتماع وعلم الإدارة وعلم الاتصال والعلاقات الكثير مما ينبغي التملّي فيه ، وإمعان النظر في دلالته رغم قصر العبارة وإيجازها ، يقول عمر :

«إني أريد رجلاً إذا كان في القوم وليس أميرهم ، كان كأنه أميرهم ، وإذا كان أميرهم كان كأنه واحد منهم» انتهت العبارة ولم ينته طنينها بعد !

ويأتي العُمَر الآخر - عمر بن عبدالعزيز - ليكبح جماح هذه النزعة السلطوية ويحطّمها حين يسأل رجلاً : من سيد قومك ؟ قال الرجل : أنا . قال : لو كنت كذلك لم تقلْه !

وها هو الماوردي في (الأحكام السلطانية) وكأنه يفصّل العبارة التي سبقت لأبي حفص ، إذ يحكي أن المأمون قد وضع مواصفات الرجل الذي يبحث عنه بقوله : «إني التمست لأموري رجلاً جامعاً لخصال الخير ، ذا عفة في خلائقه واستقامة في طرائقه ، قد هذبته الآداب وأحكمته التجارب ، إن اؤتمن على الأسرار قام بها ، وإن قلّد مهمات الأمر نهض فيها ، يسكته الحلم

وينطقه العلم ، وتكفيه اللحظة وتغنيه اللمحة ، له صولة الأمراء وأناة الحكماء وتواضع العلماء وفهم الفقهاء ، إن أحسن إليه شكر وإن ابتلي بالإساءة صبر ، لا يبيع نصيب يومه بحرمان غده ، يسترق قلوب الرجال بخلابة لسانه وحسن بيانه» (من كتاب : الدولة وسياسة الحكم / د. أحمد الحصري) .

يا إلهي .. ما أجمل هذه المواصفات ، وما أبعدنا - نحن القياديين ! - عنها . ■

هيئة المحلفين.. للراتب !



هيئة المحلفين.. للراتب !

«٣٠ /٣/ ١٤١٦هـ»

«طلعت» شاب طليعي ، يعمل في هذه الإدارة على هدم كل أسوار البيروقراطية واقتلاع جذور الروتين .

ها هو يتقدم إليّ بطلب منحه إجازة اعتيادية لمدة ٥٠ يوماً ، ومثل هذه المدة من الإجازة تتطلب من الموظف أن يقوم بعمل توكيل رسمي لأحد زملائه باستلام راتبه أثناء إجازته .

وبالفعل فقد أخذ طلعت النموذج المعد من الإدارة بهذا الشأن ، ولكنه فوجئ .. بل صدم بعدد الأشخاص الذين ينبغي عليه أن يأخذ تواقيعهم على نموذج التوكيل براتبه .

كان النموذج ينبغي أن يحتوي على التواقيع التالية : الموكل

- الوكـــيل - شـاهد أول - شـاهد ثان - أمين الصندوق - المحاسب - المساعد المالي - المديـر !! هل تظنوني أبالغ .. بل هي والله الحقيقة التي لا يمكن أن نضمن حقوق الآخرين إلا بها !

قال طلعت : ولكن الذي سأوكله باستلام راتبي هو زميلي في العمل ، وليس شـخصاً خـارج المحيط ، وقد كتب هو إقـراراً بأنه سيقوم باستلام راتبي ، فما الحاجة إلى وضع مثل هذا الخندق الكبير من التواقيع بيني وبين راتبي ؟!

أجبته فوراً : هذا الخندق ليس بينك وبين راتبك ، بل هو بين راتبك وبين من تحدثه نفسه أن يخدعك - لا سمح الله - .

ـ حسناً .. ألا يمكن تقليص هذه التواقيع إلى النصف فقط ، ألا تكفي أربعة تواقيع لحمايتي من كيد الأشرار !

* لا .. أربعة تواقيع لا تكفي ، فنحن نريد أن يتحمل أكبر قدر ممكن من الموظفين المسؤولية في حالة حدوث المشكلة ! ثم ما الذي يسوؤك في أن التواقيع ثمانية أو ستة عشر أو اثنان وثلاثون ! كان ينبغي عليك أن تكون سعيداً وفخوراً أننا قد سخرنا كل هؤلاء الأشخاص من أجل قضية تخصك أنت وحدك ..

فنحن هكذا تظهر قيمة الإنسان لدينا جلية وواضحة !

ـ حسناً يا سعادة المدير .. أشكرك جزيلاً على هذا التكريم ، ولكنني أريد أن أسأل سؤالاً أختتم به حواري معك : ترى كم ستكون عدد التواقيع التي ستأخذونها لو أنني أردت أن أستلم «سلفة» على الراتب ؟!! ■

كيف تصبح انبطاحياً ؟!


فيصل المشاري

كيف تصبح انبطاحياً ؟!

«٢/ ٤/ ١٤١٦هـ»

بدأ يتسارع العد التنازلي لأيام تكليفي مديراً بالنيابة .

أيام قليلة وتنطفئ الأضواء التي اعتدت عليها ، حتى عند نومي أصبحت لا أطفئ الأضواء كما من قبل ، بل أجعلها مضاءة بكاملها ، حتى تكون أحلامي أثناء النوم عبارة عن مؤتمرات وتصريحات صحفية مليئة بفلاشات وعدسات المصورين ! .

وبينما أنا أحصي الأيام التي بقيت لي في دنيا الأضواء قبل العودة إلى دنيا الكواليس الخلفية المظلمة ، في هذه الأثناء دخل إلى المكتب أحد مسؤولي العلاقات العامة والإعلام بالإدارة العامة وقد «تأبط شريطاً» ! .

احتفيت به تماماً كما يحتفي المسؤولون عادة بالإعلاميين أو أنصاف الإعلاميين ! (لحاجة في نفس يعقوب) .

قلت له – وأنا أنظر إلى أداة التسجيل ولعابي يسيل ! – : هل أستطيع أن أخدمك في أي شيء .. تحويل غير مختوم أو تختيم غير محوول ! .. هاها – ابتسمتُ بفرقعة – وأكملت .. هذا ما تسمونه في لغتكم الصحافية بالنحت الانفجاري في اللفظ الانعكاسي للمعنى الانبطاحي ، أو ما تسميه أنت وزملاؤك المفكرون والمثقفون «تفجير اللغة» . وإن كنت أنا لا أؤيد التوسع في ممارسة تفجير اللغة ، لأن التوسع في ذلك سيؤدي بنا للوصول إلى ما تسميه أنت وزملاؤك المفكرون والمثقفون «موت المؤلف أو الكاتب» ، وإذا متنا أنا وأنت وزملاؤنا المفكرون والمثقفون من جراء انفجار لغوي شنيع فمن سيعيش لهذا الوطن وهؤلاء البسطاء ؟!!

أكلت الدهشة وجه الرجل ، وتفاجأ بمخزوني الثقافي الذي نثرته كله عليه في تلك العبارات التي أتمنى ألا يطلب مني إعادتها !

قال لي : ما شاء الله مدير ومثقف ! أنا في الحقيقة أتساءل كيف تجدون بمسؤولياتكم وأعبائكم الجسيمة وقتاً للاطلاع والقراءة ، خصوصاً في تلك المجالات والنظريات التي بالكاد نحن المختصين والمهتمين نعرفها من أمثال نظريتي «موت اللغة» و«تفجير المؤلف أو الكاتب» !!

أحسست أن هناك فرقاً انقلابياً بين نظريّتيه ونظريتيّ ، أيقنت أنني كنت أخطأت وجاملني بالصمت والتجاوز ، لكنني متأكد أنني قرأتهما هكذا - «موت المؤلف وتفجير اللغة» وليس العكس - في مانشيتات أحد الملاحق الثقافية الصحفية والذي أعطانيه الخباز هذا الصباح لدرء حرارة الخبز عن يدي !! .

على أية حال قلت له : لم تقل أي خدمة يمكنني إسداؤها إليك ؟ استقعد المسؤول الإعلامي وقال : يا أستاذ أنا في مأزق بحكم عملي كمسؤول إعلامي في إدارتنا العامة ، فمنذ مدة طويلة لم ينزل أي تصريح صحفي عن القطاعات التابعة لنا . وأنا أشعر بالخجل أمام المدير العام كلما رأيت صور مديري الإدارات العامة الأخرى تتوزع بين هذه الصحيفة وتلك ! وقد ذهبت قبل مجيئي إليك إلى معظم مديري القطاعات لدينا فقالوا بصوت

واحد : ليس لدينا في الوقت الراهن ما يستحق التصريح !

قلت له : هذا ما تريده فقط ؟ .. أدر جهاز التسجيل يا عزيزي واستمع ، وبدأت أتحدث هكذا :

في الحقيقة يسعدني زيارة الإعلاميين إلى قطاعنا هذا من منطلق إنساني فقط .. أما من المنطلق الإداري فإنني أتبنى حذافير البيروقراطية الجادة التي تدعو إلى «العمل بصمت» بعيداً عن الضجيج الإعلامي والهوس الدعائي ! أما عن القضية الأساسية التي ينبغي الإشارة إليها في هذا التصريح الإعلامي فهي مشكلة العجز في القوى الفنية العاملة، والعجز في التجهيزات واللوازم، والعجز في ..

فجأة أطفأ الإعلامي أداة التسجيل وقال : يا أستاذ : «كذا ما ينفع» ! أنت لا تدري أن كلمة «عجز» منزوعة من آلات الطباعة الصحفية حسب المواصفات العربية ! أنا أريد منك تصريحاً وليس تصليخاً !

قلت له : طيب .. أدر جهاز التسجيل . قال : ماذا ستقول ، أخبرني قبل ! قلت : سأتكلم عن الصعوبات والعوائق التي تواجه

السعودة في قطاعنا والقطاعات الأخرى المماثلة ، وذلك بسبب غياب الحوافز والفرص العادلة بين الشباب السعودي في هذا المجال خصوصاً في ظل ..

قاطعني الأخ العزيز مرة أخرى وقال : أي ظل ؟ أنت بهذا الكلام ستنقلني من ظل المدير العام إلى ظل أقدامه ! .. أليس لديك قاموس آخر غير قاموس العجز ، الصعوبات ، العوائق .. أريد مثلاً حديثاً عن التسهيلات والجسور بينكم وبين الإدارات الأخرى ذات الصلة سعياً نحو ..

قاطعته أنا هذه المرة وقلت : هكذا فقط ، بسيطة .. أدر جهاز التسجيل .

تهلل واستبشر وأدار جهاز التسجيل بإبهامه بدلاً من سبابته إيغالاً في الفرح بقرب الولادة !

قلت : إن الجسور المقطوعة بيننا وبين الإدارات الأخرى بسبب البيروقراطية المقيتة لهو الدليل الناصع على الفشل في ..

وفجأة قاطعني بعد أن أطفأ جهاز التسجيل برجله إيغالاً في اليأس من الولادة ، وقال لي هائجاً : أي جسور مقطوعة وأي

فشل ذريع ؟! لقد أثبتَّ أنت أن جسورك مع الصحافة والإعلام مقطوعة .. كما أثبتَّ فشلك الذريع في بناء تصريح إيجابي ينتسب إلى اللغة الإعلامية المعاصرة في العالم العربي ، كان يمكنك أن تساهم معي في إنجاب تصريح متفائل ومبهج تتحدث فيه عن : الخدمات المتميزة والإمكانيات الهائلة والسعودة المتسارعة والتطور الملموس والدعم المتكامل والرضا التام من لدن كبار المسؤولين وكبار المراجعين - لا صغارهم - عن مستوى الخدمة التي يقدمها قطاعكم للمتنفعين .

ثم ختم موعظته لي بقوله : يبدو أنني قد أخطأت الطريق في المجيء إليك !

وقبل أن ينصرف التفت إليّ وقال - متهكماً - : هل أنت متأكد من أن هناك شيئاً في اللغة اسمه : «النحت الانفجاري في اللفظ الانعكاسي للمعنى الانبطاحي» ؟!

قلت له - وهو ينصرف - : المؤكد لي الآن - بعد تعرّفي عليك - أن هناك شيئاً اسمه : «السلوك الانبطاحي» ! ثم سألته بالمثل : لكن هل أنت متأكد أن اللغة لم تمت بعد وأن المؤلف لم

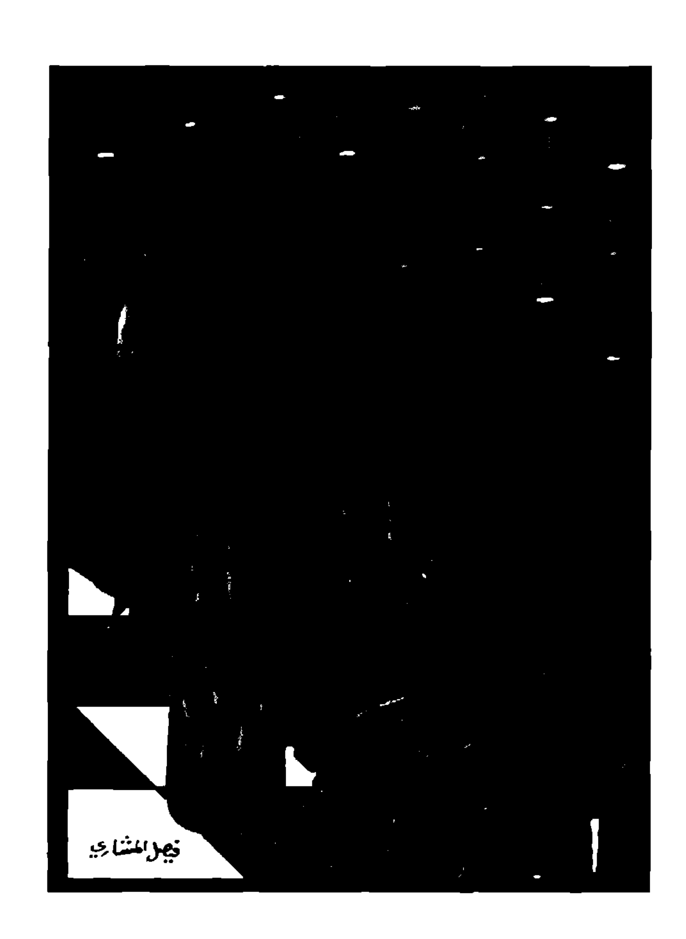
ينفجر حتى الآن حسب نظريتيك الآنفتين ؟!

خرج .. وانطفأت الأضواء من حولي بعد أن كادت تضاء !

منذ زمن طويل وأنا أنتظر هذه الفرصة الخرافية لرؤية صوري الفوتوغرافية في موقع آخر غير بطاقة الأحوال ورخصة القيادة ! ولكن هأنا أهدر الفرصة الآن بكل رعونة وإخلاص ساذج !

لا بأس ، سأتعلم مستقبلاً «كيف أصبح تصريحياً في خمسة أيام» !! ■

الـ « كنت » !


فيصل المشاري

الـ « كنت » !

«٥/ ٤/ ١٤١٦هـ»

ها هي الأيام والساعات بدأت تنصرم زحفاً نحو حياة الصمت بعد الكلام .. والوقوف بعد الجلوس .. والنواهي بعد الأوامر .. والظلام بعد الأضواء !

ها هو الوقت يركض .. والزمن يهرول سعياً نحو انتزاعي من المكتب الوثير إلى الصالون الفقير ، ومن العدد الوفير من «الأصدقاء» إلى حفنة ضئيلة منهم !

هاهي الـ «أنا» بدأت تنقرض بفعل كائن آخر بدأ هجومه الكاسح على غابة الضمائر ، ذلكم هو الـ «كُنْتُ» الذي بدأ يسيطر على عباراتي وعلى كل الكائنات اللسانية !

* * *

«كنت» أودّ أن أحدثكم عن أمور ومواقف كثيرة لا تقل أهمية عما تم الحديث عنه في المذكرات السابقة .

«كنت» أود أن أحدثكم يوماً ما عن : زملائي الموظفين الذين كانوا يمارسون مهنة «سائق مدرسي» أكثر من ممارسة مهنتهم الأصلية ، كان بودّي أن أحدثكم عنهم أولئك الذين يخرجون كل يوم من الحادية عشرة إلى الثانية ظهراً لجلب أولادهم من المدارس وأشياء أخرى !!

«كنت» أود أن أحدثكم يوماً ما عن : زملائي الموظفين الذين كانوا يمارسون مهنة «حارس عمارة» أكثر من ممارسة مهنتهم الأصلية ، كان بودّي أن أحدثكم عنهم أولئك الذين كانوا لا يخرجون طوال اليوم من العمل ، لكنني كنت أود أن يخرجوا لجلب أولادهم من المدارس حتى أشعر أنهم قد عملوا شيئاً خلال يومهم هذا !

«كنت» أود أن أحدثكم يوماً ما عن : «الواسطة» ، بل قل : علم الواسطة ، فهو علم قائم بذاته يحوي أبواباً وفصولاً متعددة ومتنوعة .

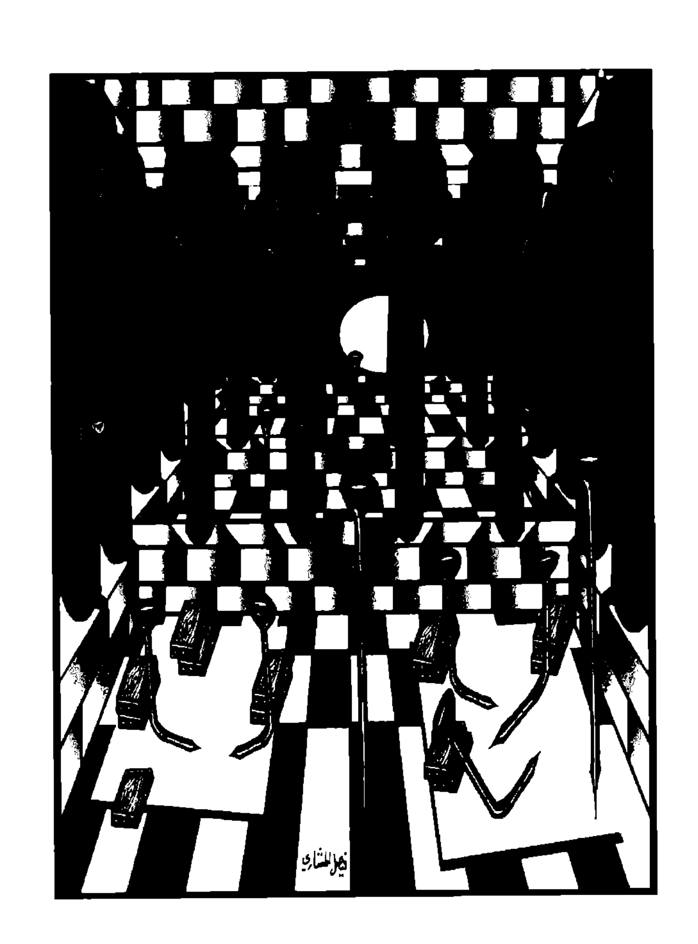
هل قلت : سـأحـدثكم يومـاً مـا عن الواسطة ؟! هل قلت : «يوماً ما» حقاً ؟! بل قل : شهراً ما .. سنة ما .. جيلاً ما !

أجل .. الواسطة هي الداء الأكبر في نظامنا الإداري ، وأنا أول الموبوئين به نافعاً ومنتفعاً !!

هل ظننتم هذا صدقاً واعترافاً مني بأني «أول الموبوئين» ، بل إنه استدراج مني لكم ؛ لكي يعترف كل واحد منكم أنه هو : «أول الموبوئين» !!

كنت .. وكنت .. وكنت أود أن أحدثكم عن أمور كثيرة غير تلك ، لكن فجوة الوقت ضاقت ، وفجوة الرحيل اتسعت . ■

أنت مدير فاشل !



أنت مدير فاشل !

«٧/ ٤/ ١٤١٦هـ»

اليوم هو آخر أيام تكليفي مديراً بالنيابة !

منذ الصباح يتنازعني شعوران متناقضان : حزن وفرح !

حزن لأنني سأغادر هذا الكرسي المنعش ، وفرح لأنني سآخذ إجازة أتفرغ فيها لكتابة «مذكراتي» المرتقبة ! ومن ثم نشرها في كبريات الصحف العربية أو الحائطية !

دخل «مسفر» يودعني ، فاغتنمت فرصة مجيئه وطلبت منه الجلوس والتحدث معه قليلاً .

سألته : كيف رأيت انطباع الزملاء العاملين والمراجعين عني

خلال الفترة الماضية ؟

قال : أنت تعلم ولا شك أنك قبل أن تصبح مديراً كان عدد الذين يحبونك قليلاً ، وعدد الذين يكرهونك - أيضاً - قليلاً ! .

والسبب واضح يتجلى ببساطة في أن علاقتك بالزملاء كانت علاقة «زمالة باردة» ! حيث لم يكن هناك من الممارسات والمواجهات بينك وبينهم ما يؤجج الحب أو الكره في نفوسهم تجاهك . أما الآن وبعد أن أصبحت مديراً وأصبحت لك ممارسات وقرارات فقد ازداد عدد الذين يحبونك وازداد عدد الذين يكرهونك ، وهذا التوسع في عدد المحبين وعدد الكارهين جاء على حساب شريحة «الزمالة الباردة» التي ضاقت وتقلصت كثيراً، وأصبح المنتمون لها يعدون على الأصابع !

فاجأني مسفر بهذا التحليل المنطقي .

كنت أظن أنه يلزمني لكي أنجح كقيادي أن أكسب محبة الجميع .. الجميع بلا استثناء ! بينما كان ينبغي عليّ أن أدرك أن محبة العاملين لمديرهم والمرؤوسين لرئيسهم ليست مقياساً دقيقاً للنجاح . هناك معادلة تحكم هذه العلاقة تتلخص فيما يلي :

إنْ كرهك جميع الموظفين ←—— فأنت مدير فاشل

إنْ أحبك جميع الموظفين ←—— فأنت مدير فاشل!

وتحليل هاتين المعادلتين يتركز في أنك إن أصدرت قراراً بمنع شيء ، كان الموظفون تجاهك على صنفين : سيحبك الذين يكرهون هذا الممنوع ، وسيكرهك الذين يحبون هذا الممنوع !

لكن الذين يحبون هذا الممنوع سيكرهونك بالفعل ؛ لأنك حرمتهم من رغبات فردية ، أو تجاوزات نفعية تخدمهم شخصياً وتحقق أغراضهم الذاتية ، لكنهم حتماً سيحترمونك ، لأنهم يدركون أن هذه التجاوزات في حقيقة الأمر ما كان ينبغي لها - بمقاييس الوعي والتجرد - أن تستوطن في هذا المحيط أو ذاك، ولأنهم يدركون أن هذا الإثم الذي حاك ويحيك في نفوسهم منذ زمن كان لا بد أن تقتلعه الرياح يوماً ما !

وعليه فإن المقياس الحقيقي لنجاحك ليس هو الحب وحده ، بل الحب والاحترام معاً ، حيث حب المتفقين معك ، واحترام المخالفين لك . وتصبح المعادلة الصحيحة هي :

إن احترمك جميع الموظفين ←—— فأنت مدير ناجح

وحين نقول إن المحبة لا تكفي مقياساً للنجاح ، فليس هذا تقليلاً من قيمة الرفق واللين والعناصر السلوكية الأخرى المماثلة ، والتي تنمي عاطفة المحبة والألفة بين المتعاملين ، بل هو إشارة إلى نفي التفقيط للحب وحده كمقياس للنجاح !

وقد بسط القرآن الكريم هذه المشاعر المكملة لبعضها في سياق حديثه عن القيادة النبوية الكريمة لمحمد صلى الله عليه وسلم في الآية : **﴿ فبما رحمة من الله لنت لهم ، ولو كنت فظاً غليظ القلب لانفضوا من حولك ، فاعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الأمر ﴾** ..

«واستغفر لهم» مؤشر المحبة ، حيث لن يستغفر أحدٌ لأحد ، ثم يفرح له بالمغفرة ما لم يكن يحبه .

«وشاورهم في الأمر» مؤشر الاحترام وتثمين الإمكانيات والمهارات المتوزعة بين بني الإنسان .

ومن قبلهما تأتي «فاعف عنهم» مؤشراً مزدوجاً لتزاوج المحبة والاحترام ، حيث إن العفو دليل محبة في كونه سلوكاً إعفائياً من العقوبة ، ودليل احترام في كونه إقراراً واعياً بطبيعة الخطأ لدى

النفس البشرية واحترام هذا التكوين الجبلّي .

* * *

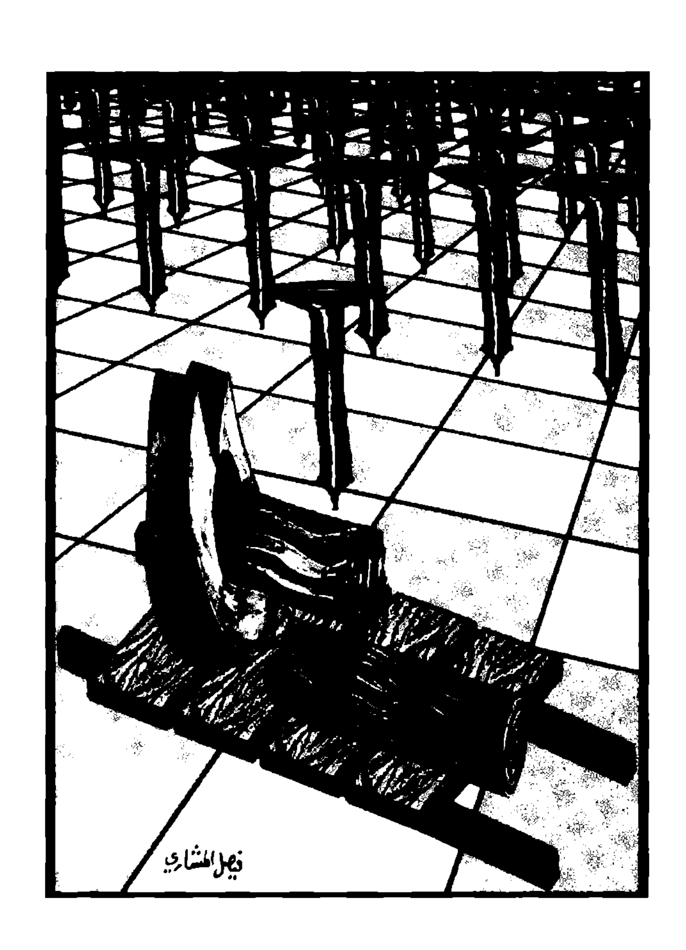
تُرى كم عدد الذين يعفون ويستغفرون ويشاورون ؟!

بل .. تُرى كم عدد المديرين الذين يعاقبون ويكيدون ويستبدّون ؟!

التفتُّ إلى مسفر فوجدته قد خرج ، وددت أني قد سألته :

هل هو يحبني أم يحترمني ؟ ■

مرثية بيروقراطي


فيصل المشاري

مرثية بيروقراطي

بدأت أشعر باهتزاز الكرسي من تحتي ، كأن زلزالاً يداهم المكتب الآن !

ها هي الـ «كنتُ» تمثل أمامي الآن كالكائن المتوحش .. أحس أنها تلتهم وجودي شيئاً فشيئاً ..

أحاول أن أتشبّث بما بقي من «أمجادي» ، ولكن سطوة الوحش أقوى وأشرس .

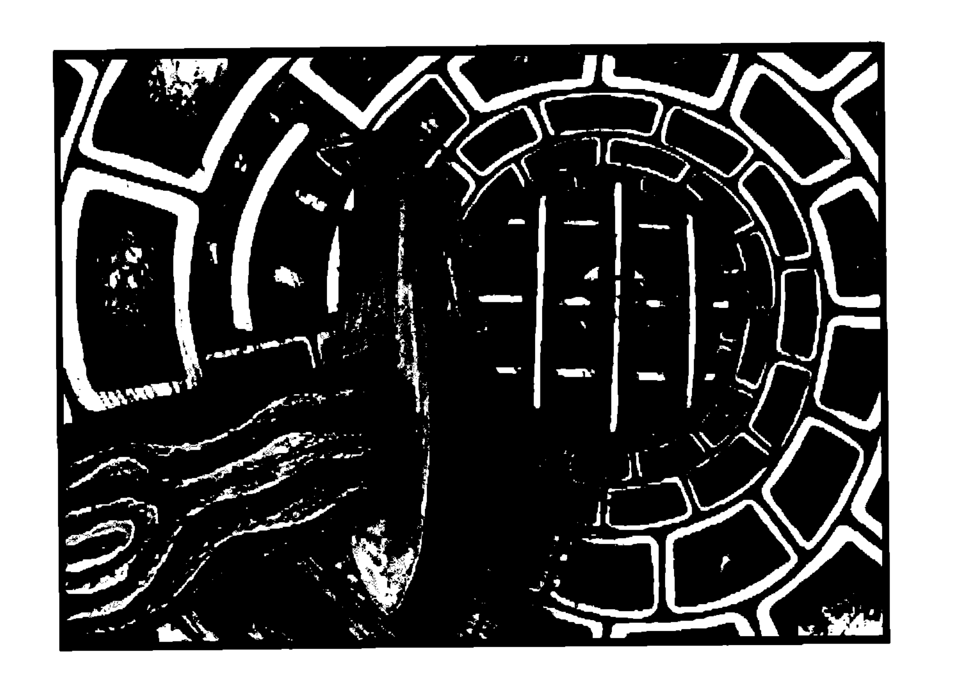
أمسكت بالقلم أريد أن أكتب تعميماً يفرح به «المراجعون» أو قراراً يسعد به «الموظفون» ، أختتم به هذه الحقبة القيادية بما يكفل حسن السيرة لي من بعدها .

لم أتمكن من عمل شيء - في ظل النفوذ السائد للوحش - سوى كتابة هذه الحروف الرثائية في الرمق الأخير من

«القيـادة» :

أزِف الرحـــيلُ فـــيـــا فـــقـــاري ودّعي
تَرَفَ الجلوس وبـــســمـــــة الجُـــلاّسِ
بالأمس كـــان «الرأس» رمـــز مـــوائدي
والـيـــوم ويــلي من جـــلـيـس « الراسِ »
قــد كـنـتُ أُغــبَـطُ بالتـــحـــدث جـالسـاً
واليـوم : « قـف » واسـتـغنِ بالـهـوجـاسِ
هذي الحـــيـــاة وغـــدرها مـــتـــوارثٌ
بالأمس « نـا » .. واليـوم « كنتُ » السـاسي! ■

من العرين إلى القفص



من العرين إلى القفص

«١٠/ ٤/ ١٤١٦هـ»

اليوم السبت عاد مديرنا الموقر إلى «عرينه» .. وعدت أنا إلى «قفصي» أكتوي بنار البيروقراطية بعد أن كنت أكوي بها الآخرين !! ■

بدون ألقاب !!



بدون ألقاب !!

«١١/ ٤/ ١٤١٦هـ»

اليوم عدت موظفاً عاديًا كسائر الموظفين الكادحين هكذا :

ـ أصبحت أصعد الدرج وأهبطه مرات عدة في اليوم بناء على طلب سعادة المدير لمقابلته وتلقي الأوامر والزواجر منه .

ـ بالكاد أجد كرسياً للجلوس عليه الآن ، بعد أن كنت أشعر بالتخمة وبطعم الأخشاب في فمي من كثرة الكراسي المتناثرة حولي في مكتب المدير .

ـ كانت فناجيل القهوة والشاي تتوالى بين يدي بكل انسياب ونشوة وبذخ ، والآن أصبح تناول الشاي مهمة صعبة تحتاج إلى قواعد وتشمير سواعد ، لأخذ كمية الشاي المناسبة من

علبة «الكويكر» الحاوية للشاي .. وكمية السكر الكافية من علبة «النيدو» .. والماء من الغلاية المستخدمة كوقف وسبيل لكل منسوبي القسم الذي أعمل فيه الآن !

عدت موظفاً عادياً ، لكنني مازلت أعيش أجواء وطقوس «المديراتيّة» ، فقد جئت اليوم إلى الدوام متأخراً ظناً مني أنني مازلت مديراً يمكنني التأخر في المجيء بحجة أنني كنت في لجنة «مغلقة» !

اتصل بي هاتفياً المسؤول عن الحضور والانصراف ، وحاورني هكذا :

ـ آلو .. لماذا جئت متأخراً عن الدوام اليوم يا .. (بدون ألقاب !) .

شعرت أن لغته في التخاطب معي اليوم تغيرت عنها بالأمس ، سؤاله فاجأني وليس لدي جواب سوى :

* كان عندي لجنة مغلقة .

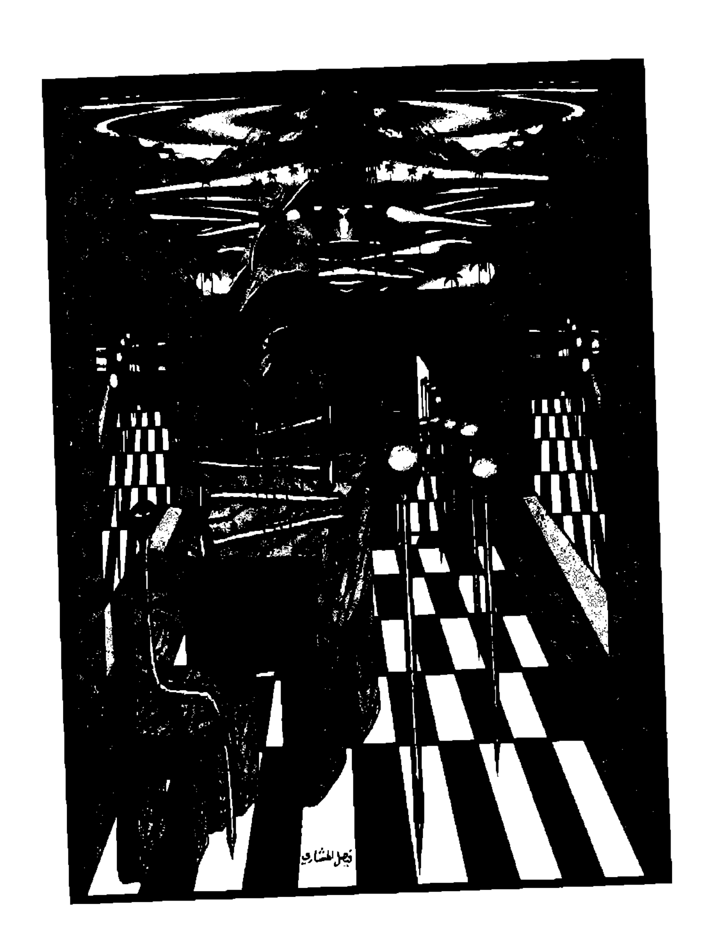
ـ لجنة مغلقة ؟! يبدو أنك ما زلت تعيش مناخ المدير وطقوسه . هل تظن أن ألعوبة «لجنة مغلقة» متاحة لكل من هبّ

ودبّ أن يمارسـهـا علينـا ؟ يجب أن تفـهـم أن اللجنة المغلقـة هي «أسطورة .. ذات مسؤوليّة محدودة» ، أعنـي أن المخوّلين لتعاطيها هم فـئـة مـعـينة من الموظفين يشـتـرط أن لا يقل طول طاولاتهم المكتبية عن ثلاثة أمتـار .. وطول ألسنتهم المكتبية أيضـاً - وليس المنزلية - عن ثلاثة أوامر في الدقيقة الواحدة !

ثم ختم المسؤول لائحته الإرشادية المسماة «كما تدين تدان» قـائـلاً :

ــ يـا أخ .. اعتباراً من اليوم إذا سألتك عن سبب تأخرك فلا تجبني إجابات أسطورية ، بل أخبرني بالحقيقة التي لن ترقى في وقعها وتأثيرها عندي منزلة الأسطورة .. ولا شك ! ■

الأناوليات


فيصل المشاري

الأناوليات

«١٢/ ٤/ ١٤١٦هـ»

دخلت مكتبي .. استرخيت على الكرسي - غير الدوّار - أفكر في حالي ومآلي بعد انتهائي من فترة الحلم الانتقالي اللذيذ .

يا إلهي .. كيف استطاع «عبدالرحمن سوار الذهب» أن يتنازل عن هذه الحلوى بمحض إرادته .. كم هو جبار سوار الذهب .. حقاً إنه معدن أصيل !

وفي هذه الأثناء - بينما أنا أتعاطى هذه التخريفات - دخل عليَّ المراسل «غدير» هائجاً مائجاً وقال :

ـ لو سمحت اعتباراً من اليوم أنت الذي تأتي إلى الوارد

لاستلام الخطابات المتعلقة بك ، أنا ما عندي استعداد أمارس لعبة «توم آند جيـري» مع كل مـوظف حـتى أنهي الخطابات التي بحوزتي .

أجبته - بكل طواعية - :

* حاضر يا سيد «توم» .. حقاً الكرسي غدّار يا غدير !

أعطاني الخطاب وخرج . كنت متأكداً أنه خطاب شكر من سعادة المدير العام تجاه الفترة التي أمضيتها مديراً بالنيابة ، والإنجازات التي تحققت في عهدي الميمون !

فتحت الخطاب وقرأته مبتسماً .. لكن الابتسامة ما لبثت أن أصيبت بالذهول والكساح ، لقد كان الخطاب يتضمن طلباً باستدعائي للمثول لدى الإدارة العامة أمام لجنة شُكلت من أجل النظر في مقالة نشرت من قبل أحد المواطنين ضد أحد العاملين بالإدارة متهماً إياه بأنه يتعاطى اللوائح والأنظمة بجرعات مميتة !

هذا محتوى خطاب الاستدعاء .. أما خطاب الشكر فقد ذهب مع الريح !

***

أخفيت خطاب الاستدعاء في جيبي حتى لا يراه «غدير» فيتمادى في امتهاني ويطلب مني أن أقوم أنا - اعتباراً من اليوم - ليس باستلام بريدي فحسب ... بل وتوزيع بريد الآخرين !!

قلت في نفسي : حسناً ما هي الإنجازات التي كان يمكن أن أتلقى عليها خطاب شكر ؟

فكرت وتذكرت .. فخرجت بقائمة طويلة من «الأناوليات» أبرزها :

ـ «أنا أول» من قال في وجه سعادة المدير العام : لا !.

أجل ، قلتها - ولا أبالي - يوم تطاول علينا في أحد الاجتماعات ، وأثنى على نفسه بالنيل منا ومن قدراتنا وتكافؤنا معه ، فزأرت في وجهه كالأسد الهصور :

لا ..

التفت إليَّ سعادته وعيناه قد بدأتا في الاشتعال ، فأكملت عبارتي اللائية :

لا .. مثيل لك يا سعادة المدير !

لا .. غنى لنا عنك أيها «المدير» الملهم !

لا .. بديل للإدارة عنك أيها الرجل المناسب في المكان المناسب !

ـ «أنا أول» من قال في وجه المراجع : نعم !

أجل ، قلتها - حين قال له الآخرون : لا - يوم دخل عليَّ في مكتبي يطلب مني الشفاعة لدى الموظف المختص الذي أفاد أن معاملته لن تنتهي قبل أسبوع ، فأجبته فوراً :

نعم ...

استبشر المراجع وتهلّل وجلس على الكرسي برغبته ، فأكملت عبارتي النَّعَمية :

نعم .. معاملتك لن تنتهي قبل أسبوع أو ربما أسبوعين !

ـ «أنا أول» من أنشأ إدارة لتدريب «غير السعوديين» على مجالات عمل خارج تخصصهم حتى يكونوا قادرين على القيام بمهام متعددة في الوقت نفسه !

ـ «أنا أول» من أنشأ إدارة لتدريب «السعوديين» على القيام

بتنسيق حفلات استقبال الوفود الزائرة ، وحفلات توديع المتعاقدين والمتقاعدين !

ـ «أنا أول» من قال في وجه الصحافة والإعلام : لا ، حين قلت لهم : لا .. مانع لدي من إجراء أي حوار معي في أي حين وفي أي موضوع !

ـ أنا أول .. وأنا أول .. وأنا أول .. ، ولكن ماذا ستنفعني هذه «الأناوليات» مادام أنني قد تخليت عن الكرسي المتحرك الدوّار إلى الكرسي الأسمنتي الثابت الذي لا تمنحه ترقيات و «دوران» الآخرين إلا رسوخاً في الأرض وامتداداً نحو القاع .

سامحك الله يا «سوار الذهب» .. كيف تخليت عن الكرسي بمحض إرادتك ، وتخلينا عنه «بمهص» إرادتنا !

يا سوار الذهب : لقد أتعبت من بعدك ! ■

الـوداع


فيصل المشاري

الوداع

الوداع .. أيها الكرسي الدوّار .

.. أيها المراسل الدوّار .

.. أيها الموظف الدوّار .

.. يا حارس البوابة الدوّار .

.. يا موقف السيارة الدوّار .

.. يا ساعة الحضور والانصراف الدوّارة .

الوداع .. أيها الإنسان الدوّار ، ويا جميع الكائنات الـدوّارة .

الآن ازددت يقيناً أن الكرة الأرضية تدور .. وتدور .. وتدور . ■



تنفيذ مركز الشفرة بالرياض

هاتف : ٤٧٧٩٣٣٣

في هذا الكتاب

* المعاملة المحمضة .
* ليلة القبض على « البربرية » .
* صباح السبت يا وطني .
* سرطان التعاميم .
* جولة تفقدية « دسمة » !
* أرسل حكيماً و . . أوصه !
* الدوبلير الثقافي .
* العمل أولاً . . « وبعد » كل شيء !
* مكافآت : « كروة أهل سدير » !
* جابر عثرات « الدوام » .
* بند : « إلا إذا » !
* قانون : الغلبة . . لا الأغلبية !
* كيف تصبح « انبطاحياً » ؟!
* مرثية بيروقراطي .
* الأناوليات .
* إدارة شجون الموظفين .

